

Klachtenreglement

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In de klachten- en geschillenregeling wordt verstaan onder:

Mister Dutch B.V.: MISTER DUTCH B.V. Taaltrainingen, Boezemsingel 478, 3034 CD Rotterdam.

Klager: Cursist

Klacht: ledere uiting van ongenoegen schriftelijk door klager kenbaar gemaakt.

(Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld, bij voorkeur tussen klager en betrokken vertegenwoordiger van Mister Dutch waartegen de klacht is gericht.)

Artikel 2 Interne klachtenbehandeling Mister Dutch B.V.

1. De klacht dient schriftelijk gemotiveerd en opgesteld in de Nederlandse taal te worden ingediend bij Mister Dutch.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Na binnenkomst van de klacht bij Mister Dutch zal binnen 14 dagen aan de klager een ontvangstbevestiging van de klacht worden toegezonden.
5. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de klager daarvan binnen vier weken bericht.
6. Vervolgens zal er binnen zes weken een gesprek worden gearrangeerd tussen de klager en een aangewezen persoon van de klachtencommissie van Mister Dutch om tot een tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen. Deze persoon is een onafhankelijke medewerker die zelf niet bij de klacht betrokken is.
7. Als de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan het College van Arbitrage van Blik op Werk.
8. Klager ontvangt binnen zeven dagen na het hiervoor genoemde gesprek een schriftelijke bevestiging van Mister Dutch betreffende de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.
9. Mocht de klacht gegrond worden verklaard, dan doet Mister Dutch haar uiterste best tot een passende oplossing te komen.
10. Het besluit wordt uitgevoerd en met bijbehorende argumenten vastgelegd in het digitale dossier dat van elke klacht wordt bijgehouden.
11. De klachtencommissie verzoekt het bevoegd gezag desgewenst passende maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.
12. De klachtencommissie bestaat uit Netty van der Veen en Mieke Boer.

Artikel 3 Een klacht indienen bij Blik op Werk of bij het College van Arbitrage van Blik op Werk

1. Blik op Werk heeft een Klachtenlijn voor inburgeraars . Met de klachtenlijn wil Blik op Werk inburgeraars helpen die een conflict hebben met hun taalschool. Informatie hierover kunt u vinden op de website van Blik op Werk <https://www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars> .
2. U kunt Blik op Werk op werkdagen tussen 13:00 en 16:00 telefonisch bereiken 030 - 3030 645
3. U kunt ook een e-mail sturen naar klachten@ikwilinburgeren.nl. of een online formulier invullen.
4. Om een klacht in behandeling te nemen moet de klacht eerst ingediend zijn bij Mister Dutch. Pas als de klacht is ingediend, kan Blik op Werk aan de slag om te zorgen dat Mister Dutch zijn best doet om de klacht correct af te handelen.
5. Als u vindt dat Mister Dutch de klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u overwegen om naar het College van Arbitrage van Blik op Werk te stappen. Hier zijn wel kosten aan verbonden, deze kunt u terugvinden in het online klachtenformulier van Blik op Werk.