

Klachtenregeling Mondio TaalTraining

Inleiding

Het enthousiasme van onze trainers en de interesse van onze cursisten heeft Mondio TaalTraining gevormd tot een organisatie die bruggen bouwt en mensen wil verbinden met de maatschappij. Dit gaat gepaard met kwalitatief onderwijs, duidelijke communicatie en transparantie. We waarborgen deze pijlers met een ambitieuze en open houding tot verbetering. Echter, net zoals in elke organisatie blijft het mensenwerk en soms kan het anders gaan dan gehoopt. We leren allemaal van onze misverstanden en miscommunicatie om te groeien, als mens en als organisatie. Als u ontevreden bent over de taaltraining, een van onze taaltrainers, het studiemateriaal of welk ander aspect van onze organisatie dan ook, vragen wij u vriendelijk om dit zo snel mogelijk bij ons kenbaar te maken.

U wordt ten alle tijden in de gelegenheid gesteld om uw klacht kenbaar te maken bij Mondio TaalTraining. Onder het indien van een klacht verstaan wij uitdrukkingen van ontevredenheid die gericht zijn op Mondio TaalTraining als organisatie of op een individu binnen onze organisatie, met betrekking tot onze dienstverlening, of het proces van onze klachtenregeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons met een eventuele oplossing wordt verwacht. Uw klacht wordt ten alle tijden serieus genomen en we streven ernaar het zo adequaat mogelijk te behandelen. Elke klacht is en blijft vertrouwelijk, en het doel is om samen naar een oplossing te zoeken.

Medewerkers van Mondio TaalTraining, opdrachtgevers en cursisten krijgen een exemplaar van deze klachtenregeling uitgereikt voor aanvang van de cursus.

Telefonische klachtenprocedure

Binnen de klachtenprocedure staan drie dingen centraal: vertrouwelijke communicatie, een luisterend oor en een proactieve houding om tot een oplossing te komen. Vanaf het moment dat Mondio TaalTraining een klacht ontvangt, wordt er getracht om de klacht uit te horen via een telefonische klachtenbehandeling. Een open en eerlijk gesprek kan een klacht vaak het beste doen oplossen. Als de aard van de klacht en/of de situatie anders ligt, dan wordt het gesprek liefelijk gevoerd. Klachten kunnen worden verstuurd naar het algemene e-mailadres info@mondio.nl

Als de klacht is gericht op een specifieke taaltrainer, dan zal Mondio TaalTraining dit voorleggen bij de taaltrainer in kwestie om samen het gesprek aan te gaan. Als dit niet wenselijk is en/of al geprobeerd is zonder het gewenste resultaat, dan kunt u in zulke gevallen contact opnemen met de directeur, dhr. Hesam Kamkar. De directeur zal, indien de strekking daartoe passend is, fungeren als onafhankelijke bezwaarbehandelaar. Indien de

strekking daartoe niet passend is, zal een collega van Mondio TaalTraining die geen betrokkenheid heeft bij de klacht fungeren als onafhankelijke bezwaarbehandelaar.

Formele schriftelijke klachtmelding

U kunt uw klacht ook via de formele weg kenbaar maken. Dit betekent dat u uw klacht schriftelijk bij ons indient. Wij proberen klachten altijd informeel en onderling op te lossen, maar de formele weg in eerste aanleg staat uiteraard open. U maakt uw klacht op formele wijze kenbaar middels het klachtenformulier dat u kreeg uitgereikt op het moment dat u zich inschreef voor een cursus of in dienst trad bij Mondio TaalTraining. Indien u niet meer in het bezit bent van het klachtenformulier, dan kunt u deze **hier** downloaden. U kunt het klachtenformulier versturen naar de directeur, dhr. Hesam Kamkar. Een schriftelijke klacht is een schriftelijke melding door een cursist, een opdrachtgever of andere persoon of instantie over ontevredenheid met betrekking tot de resultaten en/of dienstverlening van Mondio TaalTraining.

Verloop van de procedure

Na kennisneming van uw klacht zal het volgende gebeuren:

- Per kerende post die in goede orde is ontvangen, versturen wij uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Indien Mondio Taaltraining de klacht niet in behandeling neemt wegens onbevoegdheid of redenen van soortgelijke aard, dan wordt dit uiterlijk binnen twee weken gecommuniceerd met een nadere toelichting. De totale afhandeling van het proces zal nooit langer dan zes weken duren.
- Het doel van de klachtenbehandeling is om passende oplossing te vinden. Dit houdt in dat dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst wordt aangeboden die in verhouding staat tot de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en onze verantwoordelijkheid als dienstverlener.

Na bevestiging van ontvangst behandelt Mondio TaalTraining uw klacht binnen één week. Indien dit niet haalbaar is, dan ontvangt u van ons een schriftelijke onderbouwing waarom wij deze klacht niet binnen een week kunnen afhandelen, welke zienswijze wij voor ogen hebben om uw klacht te behandelen en binnen welke redelijke termijn wij dit hopen te bereiken.

- Bij nadere vragen vanuit onze kant om uw klacht met zorgvuldigheid te behandelen, neemt Mondio TaalTraining contact met u op om u in de gelegenheid te stellen deze vragen te beantwoorden en nader toe te lichten.

- Na afronding van de klachtenbehandeling ontvangt u een brief met daarin de uitkomst van de klachtenprocedure. In deze brief staat duidelijk uiteengezet hoe uw klacht is behandeld en welke oplossing wij samen hebben gevormd. Tijdens het eindgesprek ondertekent u deze brief waardoor duidelijk is dat u instemt met de inhoud.
- De maximale afhandelingstermijn van een klacht zal ten alle tijden uiterlijk zes weken bedragen, geldende vanaf het moment dat de klacht in goede orde is ontvangen en bevestigd.

College van Arbitrage

Als u vindt dat Mondio TaalTraining de klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u overwegen om naar het College van Arbitrage van het onafhankelijke kwaliteits- en kennisinstituut Blik op Werk te stappen. Dit kan alleen wanneer de klachtenprocedure van Mondio TaalTraining is doorlopen. Aan deze procedure zijn wel kosten aan verbonden, deze kunt u terugvinden op het online klachtenformulier. Zie het [online formulier](#).

Nadat de procedure is afgerond wordt uw dossier gedurende drie jaar bewaard. Daarna vernietigt Mondio TaalTraining het dossier.

Ondersteuning bij de klachtenprocedure

Blik op Werk (BoW) kan u helpen een oplossing te vinden voor uw klacht. Hiervoor heeft BoW een klachtenlijn voor inburgeraars opengesteld. BoW is op werkdagen tussen 13.00 uur en 16.00 uur te bereiken op 030 – 303 645. U kunt ook een e-mail sturen naar klachten@ikwilinburgeren.nl.

Voordat BoW de klacht in behandeling neemt, moet de klacht eerst ingediend zijn bij Mondio TaalTraining. Als u dat nog niet gedaan heeft, kan BoW u helpen met het opschrijven van uw klacht. Pas als de klacht is ingediend, kan BoW aan de slag om te zorgen dat Mondio TaalTraining zijn best doet om de klacht correct af te handelen.

Preventieve maatregelen

Mondio TaalTraining bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Mondio TaalTraining legt de preventieve maatregelen vast ter verbetering van de klachtenafhandeling.

Rapportage

Mondio TaalTraining draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

Tot slot

Klachten zijn leermomenten en bieden ruimte voor reflectie. Derhalve waarderen wij het enorm dat u uw klacht met ons deelt. Het kenbaar maken van uw klacht betekent namelijk dat u vertrouwen hebt in Mondio Taaltraining en ons een tweede kans geeft. Om deze reden nemen wij alle gegronde klachten mee in de evaluatie van onze dienstverlening zodat we met de dag kunnen ontwikkelen tot een betere versie van onszelf.

Almere, 1 augustus 2021

KLACHTENFORMULIER

Als u een klacht heeft over Mondio TaalTraining, vragen we u dit formulier te gebruiken. U kunt het opsturen naar: Mondio TaalTraining, t.a.v. Dhr. H. Kamkar, Odeonpad 123, 1325 AM Almere.

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van de klacht kunt u onze klachtenprocedure lezen. De maximale afhandelingstermijn van een klacht zal ten alle tijden uiterlijk zes weken bedragen, geldende vanaf het moment dat de klacht in goede orde is ontvangen en bevestigd.

Naam van de docent	
Naam van de cursist of opdrachtgever	
Adres	
Podcast en woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Om uw klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen vragen we u het probleem zo duidelijk mogelijk te beschrijven: wat is de klacht en wat of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Is het één of meerdere keren voorgekomen?

Omschrijving van de klacht(en):

Heeft u al een idee over een mogelijke oplossing?

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht? Met wie en wat is daaruit gekomen?

Datum:

Naam:

Handtekening: