

Klachtenreglement

Doel van dit klachtenreglement is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten. Dit om door het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen herhaling te voorkomen en zodoende de dienstverlening van Become Dutch blijvend te verbeteren.

Een klacht is een schriftelijke melding door inburgeraar (cursist) of gemeente (of andere contractant) over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht. Become Dutch ontvangt de klacht per e-mail.
2. Become Dutch stuurt een bevestiging van ontvangst binnen twee weken.
3. Become Dutch bespreekt de ontvangen klacht met de klager en doet een voorstel om tot een oplossing te komen.
4. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de eigenaar het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden. De eigenaar doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de eigenaar overwegen of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

Become Dutch - Klachtenreglement versie April 2019