

Klachtenreglement SamiTaal

Versie: 2025.01

Ingangsdatum: 01-januari-2026

1. Doel

Dit klachtenreglement heeft als doel om op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze klachten te registreren, af te handelen, en herhaling te voorkomen. Hiermee borgt het SamiTaal de kwaliteit van haar dienstverlening.

2. Definities

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid van een student, cursist of opdrachtgever over de dienstverlening of het gedrag van een medewerker van het SamiTaal.

3. Reikwijdte

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- - De kwaliteit van lessen, cursussen of planning
- - De omgang met of gedrag van medewerkers

Niet in behandeling worden genomen:

- - Klachten over examenuitslagen
- - Klachten over algemeen beleid of voorschriften
- - Klachten ouder dan één jaar
- - Anonieme klachten

4. Procedure

4.1. Informeel overleg

Bij ontevredenheid wordt u eerst verzocht de kwestie te bespreken met de betrokken docent. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen.

4.2. Schriftelijke indiening

U dient uw klacht schriftelijk in via:

- E-mail: klachten@samitaal.nl
- Of via het klachtenformulier op onze website: www.samitaal.nl/klachtenformulier

4.3. Ontvangstbevestiging

Binnen 2 weken ontvangt u per e-mail een bevestiging met een korte samenvatting van de klacht, inclusief de datum, locatie en eventuele bijzonderheden.

4.4. Behandeling

De klacht wordt behandeld door de klachten functionaris van het SamiTaal. Binnen 4 weken wordt beoordeeld of de klacht in behandeling wordt genomen en ontvangt u een voorstel tot oplossing (bijvoorbeeld correctie, genoegdoening of vervangende dienst). Totale afhandeling duurt maximaal 6 weken.

4.5. Externe beroepsmogelijkheid

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot:

College van Arbitrage van Blik op Werk
Postbus 2707, 3500 GS Utrecht
info@blikopwerk.nl – 030 2916025

5. Klachtenfunctionaris

Het SamiTaal heeft één aangewezen klachtenfunctionaris die verantwoordelijk is voor:

- Ontvangst, registratie en behandeling van klachten
- Communicatie met de klager
- Rapportage en opvolging

Bij (vermeende) betrokkenheid van de klachtenfunctionaris bij de klacht, wordt de klacht behandeld door de directie van het SamiTaal of een extern onafhankelijk persoon.

6. Vastlegging en rapportage

Alle klachten en afhandelingen worden geregistreerd op een klachtenformulier. Jaarlijks evalueert het SamiTaal:

- Het aantal en de aard van de klachten
- Doorlooptijden en uitkomsten
- Mogelijke trends en structurele verbeterpunten

Deze evaluatie maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid.

7. Bewaartermijn

Persoonsgebonden gegevens in klachten worden conform de AVG maximaal 3 jaar na afhandeling bewaard.

8. Wijze van informeren van derden

8.1 SamiTaal publiceert het op dat moment geldende reglement op de website van het instituut.


8.2 SamiTaal informeert iedere cursist bij het ondertekenen van de cursusovereenkomst over het reglement en verwijst daarbij naar de website, evenals dat er een papieren exemplaar wordt verstrekt op verzoek.


8.3 SamiTaal licht nieuwe medewerkers tijdens het sollicitatieproces in over het reglement, verwijst naar de website en verstrekt op verzoek een papieren exemplaar van het actuele klachtenreglement.


Slotbepaling

Dit reglement is openbaar beschikbaar op de website van het SamiTaal. Op verzoek wordt een exemplaar toegestuurd.

Voor vragen of het indienen van een klacht:

 klachten@samitaal.nl

 0654227418 SamiTaal

 [www.samitaal.nl /klachtenformulier](http://www.samitaal.nl/klachtenformulier)