

Klachtenreglement

Algemeen

Dubbeltaal ondersteunt u met het leren van de Nederlandse taal en met het verbeteren van uw taalvaardigheid.

Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

Wat is een klacht?

Met een klacht wordt bedoeld: een schriftelijke melding door een cursist, opdrachtgever of andere persoon of instantie over ontevredenheid met betrekking tot de resultaten en/of de dienstverlening van Dubbeltaal.

Doel

Het doel van dit klachtenreglement is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten. Door het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen wil Dubbeltaal herhaling voorkomen en op die manier haar dienstverlening blijven verbeteren.

Dubbeltaal stelt het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt, ook als uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever. Wij nemen uw klacht(en) heel serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.

Procedure

1 Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

Dubbeltaal neemt uw schriftelijke klacht in ontvangst en registreert, indien u dit nog niet zelf heeft gedaan, de klacht op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het klachtenformulier gevoegd. Dubbeltaal neemt vervolgens contact met u op om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze. De klacht wordt ingedeeld in de volgende categorieën: betrouwbaarheid, deskundigheid, invoelend vermogen, klantvriendelijkheid, snelheid, toegankelijkheid, zorgvuldigheid, intimidatie, discriminatie, discretie, overig. Als één klacht meerdere redenen omvat dan moeten alle redenen aangegeven worden.

2 Bevestiging

Indien u een schriftelijke klacht indient bij DubbelTaal, ontvangt u uiterlijk binnen een week bericht van de ontvangst van de klacht. Daarin is opgenomen:

- een korte omschrijving van de klacht (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen wij de klacht hopen te hebben afgerond.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

3 Onderzoek

DubbelTaal bespreekt vervolgens de ontvangen klacht met u, vat uw reactie samen op het klachtenformulier, en past hem aan tot u zich akkoord verklaart met de omschrijving.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt DubbelTaal binnen twee weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

4 Maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doet DubbelTaal u een voorstel. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.

DubbelTaal doet u dit aanbod binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.

Wanneer u niet tevreden bent met het aanbod, dan kan DubbelTaal overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en uw reactie daarop worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.

Schriftelijk ingediende klachten worden één jaar bewaard, en vervolgens vernietigd.

5 Klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers*

Wanneer geen oplossing mogelijk lijkt, dan kunt u zich wenden tot een klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers. DubbelTaal maakt deel uit van deze klachtencommissie. Indien over één van deze taalinstututen een schriftelijke klacht wordt ingediend, wordt die klacht - met uw instemming - binnen een week doorgestuurd naar één van de aangesloten leden. Die persoon vormt vervolgens een commissie, bestaande uit drie personen. Uiteraard wordt de instelling over wie de klacht gaat, niet in die commissie betrokken.

De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht **niet** in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen drie weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doet de klachtencommissie u en DubbelTaal een voorstel. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden moet worden.

De klachtencommissie brengt binnen vier weken na ontvangst van de klacht verslag uit aan u. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat DubbelTaal verplicht is het advies op te volgen.

De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.

Bij de klachtencommissie ingediende klachten worden één jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

* Zie de bijlage voor een lijst van aangesloten onafhankelijke taaltrainers

6 Keurmerk Blik op Werk

U kunt met klachten over inburgerings- en staatsexamencursussen en duale trajecten bij DubbelTaal altijd terecht bij het College van Arbitrage van keurmerkverstrekker *Blik op Werk*, zie daarvoor <https://www.blikopwerk.nl/klachtenprocedure>.

Als de afhandeling door DubbelTaal van uw klacht na de hierboven beschreven procedure niet tot uw tevredenheid is, dan kunt u zich ook wenden tot de Keurmerkverstrekker *Blik op Werk* (zie ook nu <https://www.blikopwerk.nl/klachtenprocedure>).

7 Preventieve maatregelen

DubbelTaal bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. DubbelTaal legt deze preventieve maatregelen vast op het klachtenformulier.

8 Rapportage

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

DubbelTaal analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. DubbelTaal beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

9 Evaluatie

Het management van DubbelTaal evalueert tenminste jaarlijks de gedurende dat jaar binnengekomen klachten. Van deze evaluatie wordt een verslag gemaakt.

Bijlage

De klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers bestaat (december 2016) uit:

Ad Appel	Ad Appel taaltrainingen	www.adappel.nl/
Anja Valk en Vita Olijhoek	Taalbureau Olijhoek & Valk	info@olijhoek-valk.nl
Annelies Braams	NedLes	www.nedles.nl
Dorte Kramer & Anneke Siemons	DnA Languages	www.dnalanguages.nl
Elisabeth Schlager	Training Duits	www.trainingduits.nl
Elisenda Durany		www.spaans-spreken.com
Fernanda Martino		www.spaanit.nl
Gemimah Ribbers	Buena Ccomunicación.nl	www.buena-comunicacion.nl
Janine Dubbeldam	DubbelTaal	www.dubbeltaal.nl
Joost Smits	Joost weet het	www.joostweethet.nl
Josina Lips	onafhankelijke taaltrainer	
Kathy Czako	Common Link Business English Training	www.commonlink.nl
Koen Gijzel	Koentact	www.koentact.nl
Lex Schelvis	Lingua Franca	www.linguafranca.nl
Linda Verstraten	Werken met Taal	www.werken-met-taal.nl
Marijke Pos	Dutch Language Training	www.dutchlanguagetraining.nl
Marijke Tupker	onafhankelijke taaltrainer	
Natascha Zoutewelle	Zoutewelle Intercultureel	www.zoutewelleintercultureel.nl
Nick Walker	Dutch & Such	http://dutchandsuch.nl/
Peter Peek	Branch Out	www.branch-out.eu
Teun van Iperen	Flevotaal	www.flevotaal.nl
Vera van Popta,	Language training Acquest Dutch	www.acquestdutch.com
Yvonne Zevenbergen	Taal Den Hartog & Zevenbergen	www.taaldenhartogzevenbergen.nl