

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 Keurmerk Blik op Werk

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>).

U kunt uw klacht of opmerking sturen door een e-mail te richten aan: dienstverlener@blikopwerk.nl of door een brief met uw klacht of opmerking te sturen naar:

Blik op Werk
Ter attentie van de Directie
Postbus 2707
3500 GS UTRECHT

Het keurmerk neemt dan zo spoedig mogelijk, maar zeker binnen twee weken contact met u op. [Via deze link](#) is het klachtenreglement van Blik op Werk te downloaden.

Klachten waarvoor u de klachtenlijn kunt bellen

- Klachten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde taal-, KNM- en ONA-aanbod. Hierbij kan gedacht worden aan klachten over de groepsgrootte, diversiteit binnen de groep, deskundigheid van de docent en inzet van aantal vrijwilligers. Deze klachten kunnen zowel door als namens Cursisten worden ingediend.
- Klachten over het gefactureerde bedrag of over toepassing van de voorwaarde uit het contract tussen Keurmerkhouders en Cursisten.

6 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.

7 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.

8 Evaluatie

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