

Klachtenregeling *De Taalvraag*

Deze klachtenregeling is bekend bij de docenten en vrijwilligers van *De Taalvraag*.

Inleiding

De Taalvraag staat voor kwaliteit en leren in een veilige omgeving. We vinden tevreden cursisten en opdrachtgevers heel belangrijk. We werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze diensten. Maar er kunnen ook fouten gemaakt worden en misverstanden ontstaan. Als u ontevreden bent over uw cursus, een docent, of hoe u zich behandeld voelt, vragen we u ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen we altijd serieus en we willen samen met u naar een passende oplossing zoeken. Klachten behandelen we altijd vertrouwelijk.

Wat is een klacht ?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over *De Taalvraag*, door een klant (een cursist of opdrachtgever). Een klacht kan gaan over:

- de behandeling van een klant door een medewerker van *De Taalvraag*;
- de inhoud van de lessen bij *De Taalvraag*, als de klant dit niet kon weten door afspraken in de leerovereenkomst;
- andere afspraken in de leerovereenkomst die *De Taalvraag* niet nakomt;
- discriminatie van de klant op grond van religie, levensovertuiging, afkomst, seksuele geaardheid, sekse, leeftijd, ras of inkomen.

Mondelinge klachtbehandeling

Klachten kunnen vaak het best worden opgelost in een goed en eerlijk gesprek. We vragen u dan ook eerst contact met *De Taalvraag* op te nemen voor een gesprek of telefonisch overleg. We kunnen dan direct over het probleem praten of we kunnen een afspraak maken.

Als uw klacht over een specifieke docent of vrijwilliger gaat, kunt u uw probleem in eerste instantie met deze persoon zelf bespreken om samen een oplossing proberen te vinden. Als u dit niet prettig vindt of als u niet tot een oplossing komt, kunt u contact opnemen met Marilene Gathier.

Schriftelijke klachtmelding

U kunt een klacht ook schriftelijk of per e-mail indienen. Bijvoorbeeld als een gesprek niets heeft opgeleverd of als u het probleem niet in een gesprek kunt of wilt bespreken. U omschrijft dan in een brief of e-mail, gericht aan Marilene Gathier het probleem.

Verloop van de procedure

Als u een klacht schriftelijk of per e-mail indient, gebeurt er daarna het volgende:

- U ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht.
- *De Taalvraag* behandelt uw klacht binnen zes weken na de ontvangstdatum. Marilene Gathier zal met u en de andere betrokkenen overleggen over een passende oplossing. Onder een passende oplossing verstaat *De Taalvraag* 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 *De Taalvraag* een klacht niet in behandeling kan nemen, bijvoorbeeld omdat de klacht buiten de verantwoordelijkheid van *De Taalvraag* ligt, dan krijgt u daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum een bericht.
- Lukt het niet om binnen de periode van zes weken inhoudelijk te reageren dan krijgt u in ieder geval binnen die termijn een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Hierin laten we weten waarom wij uw klacht niet binnen deze periode kunnen afhandelen, hoe wij de klacht verder afhandelen en op welke termijn we dit hopen te bereiken.
- Als het nodig is, neemt *De Taalvraag* contact met u op om te overleggen over de verdere stappen, om te vragen om nadere toelichting of verdere informatie.
- Na afloop van de klachtenprocedure ontvangt u een brief met daarin de uitkomst van de procedure. In deze brief staat precies hoe uw klacht is behandeld. Tijdens het eindgesprek ondertekent u deze brief waardoor duidelijk is dat u instemt met de inhoud.

Klachtencommissie

In sommige gevallen is het nodig om extern advies te vragen. *De Taalvraag* doet dat bij de klachtencommissie. Het oordeel van dit externe advies is bindend, dat wil zeggen dat *De Taalvraag* verplicht is het advies op te volgen.

Leden van de klachtencommissie zijn:

1. Erica Griffioen, ercgriffioen@hetnet.nl
2. Moniek van der Linden, moniek@detaalplaats.nl

Als u na het afhandelen van de klacht door *De Taalvraag* nog niet tevreden bent, kunt u uiteraard ook zelf een klacht bij een van de leden van deze klachtencommissie indienen.

Vanaf 1 januari 2017 vallen de klachten over de cursussen die onder de vlag van het *Blik op Werk* Keurmerk worden uitgevoerd, ook onder arbitrage. Voor klachten over inburgeringscursussen is er een klachtenlijn. *Blik op Werk* heeft naast de klachtenlijn ook een College van Arbitrage ingericht. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid door *De Taalvraag* en/of de klachtencommissie van *De Taalvraag* is afgehandeld, kan de klacht door de inburgeraar worden ingediend bij het College van Arbitrage Inburgeren van *Blik op Werk*. Uitspraken van het College van Arbitrage zijn voor *De Taalvraag* bindend. De inburgeraar betaalt voor het indienen van de klacht bij *Blik op Werk* 50,00 euro. Als de inburgeraar gelijk krijgt, ontvangt hij de bijdrage retour. Op de website van *Blik op Werk* is over de klachtenprocedure meer informatie te vinden.

Om tot een afgewogen advies te komen zal de derde partij ook inzage moeten hebben in de relevante stukken. Als u een schriftelijke klacht indient, gaat u hiermee akkoord. We vragen deze adviseurs altijd om voor geheimhouding te tekenen.

Registratie

De Taalvraag registreert klachten, waarbij we naast een omschrijving van de klacht de volgende punten bijhouden:

- a. de datum van binnenkomst.
- b. de datum van ontvangstbevestiging
- c. de behandelaar van de klacht
- d. de uitkomst van de afhandeling
- e. de datum waarop de klacht is afgehandeld.

We bewaren de correspondentie in een dossier. Nadat de procedure is afgerond, bewaren we uw dossier gedurende drie jaar. Daarna vernietigt *De Taalvraag* het dossier.

Evaluatie

We waarderen het zeer als u ons uw klachten laat weten. U geeft ons daarmee een tweede kans! We doen ons uiterste best om herhaling van het probleem te voorkomen.

We nemen alle gegronde klachten tenminste één keer per jaar mee in de evaluatie van *De Taalvraag* en bespreken dan of we maatregelen ter verbetering moeten nemen.

Informatie

De cursisten worden geïnformeerd over het klachtenreglement tijdens het intakegesprek. Ze krijgen het document per e-mail. In de leerovereenkomst staat verklaart de cursist dat hij het reglement gezien heeft en begrijpt.

De (toekomstige) medewerkers van *De Taalvraag* krijgen dit document te zien bij een sollicitatie en ondertekenen het voordat ze met hun werk bij *De Taalvraag* beginnen.

De klachtenregeling is ook te vinden op de website van De Taalvraag: www.detaalvraag.nl

3