

Klachtenregeling Flevotaal

Inleiding

Het management van Flevotaal vindt tevreden cursisten en opdrachtgevers uitermate belangrijk en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze diensten. Lesgeven is mensenwerk en waar mensen werken kunnen fouten voorkomen en misverstanden ontstaan. Als u ontevreden bent over uw cursus, een van de trainers, uw studiemateriaal of welk ander aspect van onze organisatie dan ook, vragen we u met nadruk ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen we altijd serieus en we spannen ons in om samen met u naar een passende oplossing te zoeken. Klachten, van welke aard dan ook, behandelen we altijd vertrouwelijk.

Medewerkers van Flevotaal, opdrachtgevers en cursisten krijgen een exemplaar van deze klachtenregeling uitgereikt voor aanvang van de cursus.

Telefonische klachtbehandeling

Klachten kunnen vaak het best worden opgelost in een goed en eerlijk gesprek (telefonisch of in persoon). We vragen u dan ook eerst contact met ons op te nemen voor telefonisch overleg. We praten dan direct over het probleem of we maken een afspraak. Natuurlijk kunt u ook een e-mail sturen om uw klacht aan ons door te geven. U gebruikt daarvoor ons algemene e-mailadres info@flevotaal.nl

Als de klacht over een specifieke trainer gaat, bespreekt u uw probleem in eerste instantie met deze trainer en zoekt u samen een oplossing. In sommige gevallen vindt u dit misschien niet prettig of u heeft het geprobeerd en het heeft niet geholpen. Neem in zulke gevallen contact op met de directeur, Dhr. Teun van Iperen.

Formele schriftelijke klachtmelding

U kunt een klacht ook schriftelijk indienen. Bijvoorbeeld als een gesprek niets heeft opgeleverd of als u vindt dat u het probleem niet in een gesprek kunt of wilt bespreken. Dit doet u met ons klachtenformulier dat u kreeg uitgereikt toen u zich bij ons voor een cursus inschreef. U stuurt het ingevulde formulier opsturen naar de directeur, Dhr. Teun van Iperen. Een schriftelijke klacht is een schriftelijke melding door een cursist, een opdrachtgever of andere persoon of instantie over ontevredenheid met betrekking tot de resultaten en/of dienstverlening van Flevotaal.

Verloop van de procedure

Hierna gebeurt het volgende:

- U ontvangt per kerende post een ontvangstbevestiging van uw klacht.
- Flevotaal behandelt uw klacht binnen één week. Zij overlegt met u en de andere betrokkenen om een passende oplossing te vinden. Onder een passende oplossing verstaat Flevotaal 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.
- Lukt het niet om binnen één week inhoudelijk te reageren dan krijgt u in ieder geval binnen die termijn een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Hierin laten we u weten waarom wij uw klacht niet binnen een week kunnen afhandelen, hoe wij de klacht verder afhandelen en op welke termijn we dit hopen te bereiken.
- Als het nodig is, neemt Flevotaal contact met u op om te overleggen over de verdere stappen, om te vragen om nadere toelichting of verdere informatie.

- Wij doen ons uiterste best om uw klacht binnen drie weken af te handelen. We informeren u als deze termijn niet haalbaar is en zullen u de reden daarvoor geven. Ook zullen we u vertellen wanneer we verwachten u wel een oplossing te kunnen geven.
- 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.

Andere aspecten van de klachtenregeling

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht leggen wij vast. Natuurlijk gaan we zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie om.

In sommige gevallen is het nodig om extern advies te vragen. Flevotaal doet dit bij de “klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers”.¹ Om tot een afgewogen advies te komen zal deze derde partij ook inzage moeten hebben in (kopieën van) de relevante stukken. Op het klachtenformulier vragen we u om toestemming hiervoor. We vragen deze adviseurs altijd om voor geheimhouding te tekenen. Wanneer u niet tevreden bent over ons aanbod kunt u uiteraard ook zelf een klacht bij één van de leden van deze klachtencommissie indienen. Hun namen vindt u onderaan dit reglement.

Wanneer over één van de leden van de klachtencommissie een klacht wordt ingediend, behandelen drie van de *overige* organisaties de klacht.

Het oordeel van dit externe advies is bindend, dat wil zeggen dat Flevotaal verplicht is het advies op te volgen.

College van Arbitrage

Als u vindt dat Flevotaal de klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u overwegen om naar het College van Arbitrage van Blik op Werk te stappen. Dit kan alleen wanneer de klachtenprocedure van Flevotaal is doorlopen. Aan deze procedure zijn wel kosten aan verbonden, deze kunt u terugvinden op het online klachtenformulier. Zie het [online formulier](#).

Nadat de procedure is afgerond wordt uw dossier gedurende drie jaar bewaard. Daarna vernietigt Flevotaal het dossier.

Ondersteuning bij de klachtenprocedure

Blik op Werk (BoW) kan u helpen een oplossing te vinden voor uw klacht. Hiervoor heeft BoW een klachtenlijn voor inburgeraars opengesteld. BoW is op werkdagen tussen 13.00 uur en 16.00 uur te bereiken op 030 – 303 645. U kunt ook een e-mail sturen naar klachten@ikwilinburgeren.nl. Daarnaast is er een [online formulier](#).

Voordat BoW de klacht in behandeling neemt, moet de klacht eerst ingediend zijn bij Flevotaal. Als u dat nog niet gedaan heeft, kan BoW u helpen met het opschrijven van uw klacht. Pas als de klacht is ingediend, kan BoW aan de slag om te zorgen dat Flevotaal zijn best doet om de klacht correct af te handelen.

Preventieve maatregelen

Flevotaal bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Flevotaal legt de preventieve maatregelen vast op de *checklist klachtenafhandeling*.

Rapportage

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

Ten slotte

We waarderen het zeer als u ons uw klachten laat weten. U geeft ons daarmee namelijk een tweede kans! We nemen alle gegronde klachten mee in de evaluatie van ons instituut en we doen ons uiterste best om herhaling van het probleem te voorkomen.

Dronten, 2 januari 2016

KLACHTENFORMULIER

Als u een klacht heeft over Flevotaal vragen we u dit formulier te gebruiken. U kunt het opsturen naar: Flevotaal, t.a.v. Dhr. T. van Iperen, Postbus 345, 8250 AH Dronten.

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van de klacht kunt u onze klachtenprocedure lezen.

Naam van de docent: _____

Naam van de cursist of opdrachtgever: _____

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Om uw klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen vragen we u het probleem zo duidelijk mogelijk te beschrijven: wat is de klacht en wat of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Is het één of meerdere keren voorgekomen?

Omschrijving van de klacht(en):

Heeft u al een idee over een mogelijke oplossing?

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht? Met wie en wat is daaruit gekomen?

Ik geef hierbij toestemming om mijn klacht en de daarbij horende stukken als het nodig is over te dragen aan de “klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers”.

Datum: _____ Naam: _____ Handtekening: _____

ⁱ Leden van de “klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers”:

Joke van Kieboom / De Taalcoach – www.detaalcoach.com
Vera van Popta / Language Training & Acquest Dutch – www.acquestdutch.nl
Peter Peek / Branch-Out - www.branch-out.eu
Monie Doodeman / De Basis training & coaching – www.nt2debasis.nl
Annelies Braams / NedLes – www.nedles.nl
Yvonne Zevenbergen en Janina Den Hartog / Taal Den Hartog & Zevenbergen – www.taaldenhartogzevenbergen.nl
Judith Winterkamp / Communicatief tekst & training - www.communicatief.info
Dorte Kramer en Anneke Siemons / DNA Languages - www.dnalanguages.nl/
Elisabeth Schlager / Schlager Duitse Taal en Coaching - www.trainingduits.nl
Jacoline de Jong / taalbeleven - www.taalbeleven.nl
Josina Lips / taaltrainer – <mailto:josinalips@xs4all.nl>
Gemina Ribbers / Buena Comunicación – www.buena-comunicacion.nl
Joost Smits / Joost weet het het – www.joostweethet.nl
Ad Appel / Ad Appel Taaltrainingen – www.adappel.nl
Lex Schelvis / Ligua Franca – www.linguafranca.nl
Marijke Tupker / onafhankelijk taaltrainer
Fernanda Martino – www.spaanit.nl
Elisenda Durany – www.spaans-spreken.nl
Gerrie Soede / Poldertaal – www.poldertaal.nl
Linda Verstraten / Werken met Taal – www.werken-met-taal.nl
Marijke Pos / Dutch Language Training – www.dutchlanguage-training.nl
Nick Walker / Dutch & Such – www.dutchandsuch.nl
Marga Veldkamp / Hablamos – Spaans – t: 026-4438089 m:06 231 140 58
Kathy Czako / Common Link Business English Training – www.commonlink.nl
Koen Gijzel / Koentact – www.koentact.nl
Warsijem Amatsoemarto – www.taalcontact.nl
Teun van Iperen / Flevotaal – www.flevotaal.nl