

## Klachtenprocedure

We werken goed en prettig samen met onze klanten en cursisten, maar het kan natuurlijk gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. We willen ook dan graag snel een goede oplossing aanbieden. Neem daarom binnen tien dagen contact met ons op, als je vindt dat we iets beter hadden kunnen doen. We onderzoeken dan wat er aan de hand is en nemen daarna snel contact met je op.

Blijkt je klacht (voor een deel) terecht? Dan stellen wij iets voor om het goed te maken. Als je daarmee instemt, is de klacht afgehandeld. Komen we er samen toch niet uit? Dan starten we deze klachtenprocedure.

### Doel en verantwoordelijkheid

- 1 Werken met Taal ondersteunt je met het leren van de Nederlandse taal en het verbeteren van je taalvaardigheid. Wij geven je daarvoor alle denkbare handvatten:
  - wij adviseren je over de leermiddelen, zoals boeken;
  - wij geven uitleg bij de lesstof;
  - wij bieden oefeningen aan;
  - wij geven feedback op je geschreven en gesproken Nederlands.
- 2 Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van je eigen inspanningen.

### Tevredenheid

- 3 Heb je een klacht? Laat dat dan meteen weten, maar in ieder geval binnen tien dagen. Wij nemen je klacht zeer serieus en zullen samen met jou naar een oplossing zoeken.
- 4 Ook als je de training niet zelf betaalt, maar bijvoorbeeld je werkgever dat doet, willen wij graag dat je aan ons doorgeeft als je ergens niet tevreden over bent.
- 5 Na tien bijeenkomsten, maar in ieder geval aan het eind van een cursus vragen wij je met een evaluatieformulier naar je mening over de training.
- 6 Het is mogelijk dat een externe instantie je vraagt om mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek.

### Een schriftelijke klacht

Ben je niet tevreden over de resultaten of over onze dienstverlening en wil je dat schriftelijk laten weten? Stuur dan een e-mail naar: [info@werkenmettaal.nl](mailto:info@werkenmettaal.nl), of een brief naar:

Werken met Taal  
Van der Palmkade 106  
1051 RH AMSTERDAM

- 7 Heb je schriftelijk een klacht doorgegeven? Dan laten we binnen twee weken weten:
  - hoe we de klacht in behandeling nemen;
  - wanneer wij de klacht hopen te hebben afgehandeld.
- 8 We proberen je klacht binnen zes weken af te handelen. Lukt dat niet? Dan laten we je weten binnen welke termijn het wel gaat lukken. Na de afhandeling vragen we je schriftelijk of je er tevreden over bent.

- 9 We behandelen je klacht vertrouwelijk. Alleen met jouw instemming melden we de klacht aan anderen.
- 10 We bewaren een schriftelijke klacht vijf jaar. Daarna vernietigen we hem.

#### Klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers

- 11 Werken met Taal maakt deel uit van een klachtencommissie van onafhankelijke onderwijsinstellingen. Wanneer je over een van de instellingen een schriftelijke klacht hebt, sturen wij die - als jij dat goed vindt - door naar een van de aangesloten leden. Dat lid vormt dan een commissie die bestaat uit drie personen. Uiteraard wordt Werken met Taal niet betrokken in die commissie.
- 12 Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat wij verplicht zijn om te doen wat de commissie besluit.
- 13 De klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers bestaat uit deze onderwijsinstellingen:
  - Ad Appel, Ik wil naar Nederland, [www.ikwilnaarnederland.nl](http://www.ikwilnaarnederland.nl)
  - Annelies Braams, NedLes, [www.nedles.nl](http://www.nedles.nl)
  - Teun van Iperen, Flevotaal [www.flevotaal.nl](http://www.flevotaal.nl)
  - Joke van der Kieboom, De Taalcoach, [www.detaalcoach.com](http://www.detaalcoach.com)
  - Dorte Kramer en Anneke Siemons, DnA Languages, [www.dnalanguages.nl](http://www.dnalanguages.nl)
  - Peter Peek, Branch Out, [www.branch-out.eu](http://www.branch-out.eu)
  - Vera van Popta, Language Training Acquest Dutch, [www.acquestdutch.com](http://www.acquestdutch.com)
  - Gemimah Ribbers, Buena Ccomunicación.nl, [www.buena-comunicacion.nl](http://www.buena-comunicacion.nl)
  - Lex Schelvis, Lingua Franca, [www.linguafranca.nl](http://www.linguafranca.nl)
  - Elisabeth Schlager, Training Duits, [www.trainingduits.nl](http://www.trainingduits.nl)
  - Joost Smits, Joost weet het, [www.joostweethet.nl](http://www.joostweethet.nl)
  - Linda Verstraten, Werken met Taal, [www.werkenmettaal.nl](http://www.werkenmettaal.nl)
  - Yvonne Zevenbergen & Janine den Hartog, Taal Den Hartog & Zevenbergen, [www.taaldenhartogzevenbergen.nl](http://www.taaldenhartogzevenbergen.nl)
- 14 De klachtencommissie behandelt een klacht vertrouwelijk.
- 15 De klachtencommissie bewaart een klacht vijf jaar. Daarna wordt hij vernietigd.