

Algemeen

1. Twintaal ondersteunt u met het leren van de Nederlandse taal en met het verbeteren van uw taalvaardigheid.
2. Het management van Twintaal 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, één 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 Twintaal en cursisten krijgen een exemplaar van deze klachtenregeling uitgereikt voor aanvang van de cursus. Opdrachtgevers, maar ook anderen kunnen deze klachtenregeling downloaden via de website van Twintaal (www.twintaal.nl)

Tevredenheid

3. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
4. Ook als uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons deelt.

Schriftelijk klachten

5. Een schriftelijke klacht is een schriftelijke melding door cursist, opdrachtgever of andere persoon of instantie over ontevredenheid met betrekking tot de resultaten en/of de dienstverlening van Twintaal betreffende een periode die niet ouder is dan 6 maanden. U kunt een email sturen of het klachtenformulier volledig invullen en op sturen t.a.v. Mw. M.J. Merjenburgh, directeur van Twintaal.

Procedure schriftelijk klachten

6. Indien u een schriftelijke klacht indient ontvangt u binnen 1 week bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten hoe wij de klacht verder in behandeling nemen en op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond.
8. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen ontvangt u daarvan binnen 2 weken bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.
9. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
10. Twintaal doet u dit aanbod binnen 1 week na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd, met vermelding van de reden.
11. Als het nodig is, neemt Twintaal contact met u op om te overleggen over de verdere stappen, om te vragen om nadere toelichting of verdere informatie.
12. Wij streven ernaar uw klachten binnen 3 weken af te handelen. Lukt dat niet dan zal u daarover met de reden geïnformeerd worden. 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.
13. Schriftelijk ingediende klachten worden drie jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

Klachtencommissie

14. In sommige gevallen is het nodig om extern advies te vragen. Twintaal doet dit bij de "Klachtencommissie" (1). Deze klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke leden. 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. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen. We vragen leden van de klachtencommissie die uw klacht zullen behandelen (minimaal 3 leden) om voor geheimhouding te tekenen.
15. Wanneer u niet tevreden bent over ons aanbod kunt u uiteraard ook zelf een klacht bij één van de leden van deze klachtencommissie indienen. Dit lid benadert 2 andere leden van de klachtencommissie om gezamenlijk uw klacht in behandeling te nemen. Hun namen vindt u onderaan deze regeling.
16. De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen 1 week na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.
17. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doet de klachtencommissie u en Twintaal een voorstel. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden moet worden.
18. De klachtencommissie brengt binnen 2 weken na ontvangst van de doorgestuurde klacht verslag uit aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.
19. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat Twintaal verplicht is het advies op te volgen.
20. Bij de klachtencommissie ingediende klachten worden drie jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

Preventieve maatregelen

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

Rapportage

23. Twintaal draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager.

Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

Ten slotte

24. We waarderen het zeer als u ons uw klachten laat weten. We nemen alle gegronde klachten mee in de evaluatie van ons instituut en we doen onze uiterste best om herhaling van het probleem te voorkomen.

(1) Leden van de klachtencommissie

Ineke Segers / inekesegers@is-tat.nl

Therees Vermeulen /tbvermeulen@bukataal.nl

John Eversdijk / info@johneversdijk.nl

Teun van Iperen / info@flevotaal.nl

Wim de Kievit / wdkievit@tornante.nl



KLACHTENFORMULIER

Als u een klacht heeft over Twintaal Trainingen vragen we u dit formulier te gebruiken. U kunt het opsturen naar: Twintaal, t.a.v. Mw. M.Merjenburgh, Westrak 66, 3844 LE Harderwijk.

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 Twintaal Trainingen".

Datum _____

Handtekening _____