

# Klachtenregeling Taalpartners

---

In deze klachtenregeling leest u wat u moet doen als u niet tevreden bent, of een klacht heeft. U leest ook hoe wij omgaan met uw (officiële) klacht en wanneer wij op uw klacht reageren. Verder leest u wat u kunt doen als we er samen niet uitkomen.

## Uw mening is belangrijk

We doen ons best om u zo goed mogelijk te helpen. Uw training of toetsing (en alles wat daarmee te maken heeft) moet goed zijn. Daar doen we veel moeite voor. Bent u toch niet helemaal tevreden? Laat het ons weten. Uw mening is belangrijk en problemen lossen we graag (snel) op.

## Niet (helemaal) tevreden?

Bespreek de situatie eerst met uw docent, als dat kan. Die kan veel dingen zelf oplossen. En anders zorgt uw docent dat de juiste persoon u verder helpt. Kan of wilt u niet met uw docent praten? Neem dan contact op met het hoofdkantoor van Taalpartners: bel of kom langs op kantoor. Samen komen we er (bijna) altijd uit.

## Een klacht?

Vindt u dat u verkeerde of onvolledige informatie heeft gekregen van Taalpartners? Of vindt u dat u niet goed les heeft gekregen? Of niet goed bent behandeld? Dan kunt u een klacht indienen. Dat is een geschreven uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de dienstverlening van Taalpartners.

## Een officiële klacht indienen

Een officiële klacht dient schriftelijk in: U stuurt ons een brief of een e-mail en schrijft daarin precies op wat uw klacht is. Geef daarbij zo veel mogelijk informatie en details. Schrijf ook uw naam, adres en telefoonnummer op. Anders kunnen we niets doen met uw klacht.

## Bevestiging van een officiële klacht

Als Taalpartners uw brief of e-mail ontvangt, sturen we u binnen 2 werkdagen een antwoord. In dat bericht leest u:

- dat uw bericht goed is aangekomen
- dat we uw klacht en alle papieren die daarbij horen 2 jaar bewaren
- dat we uw klacht vertrouwelijk behandelen
- wie uw klacht behandelt en de eindverantwoordelijke is
- welke stappen we precies nemen
- wanneer we uw klacht verwachten op te lossen (dat is binnen maximaal 6 weken).

## Behandeling van uw officiële klacht

### Stap 1 – gesprek met u

U krijgt een uitnodiging voor een (telefoon)gesprek. De eindverantwoordelijke, een van de leden van het management van Taalpartners, praat dan met u over uw klacht. Zo krijgt Taalpartners een goed beeld van de situatie. U kunt dan ook vertellen wat u een goede oplossing voor uw klacht vindt.

### Stap 2 – intern gesprek Taalpartners

Het management van Taalpartners bepaalt daarna of uw klacht gegrond is. Vindt Taalpartners uw klacht niet gegrond? Dan stuurt het management u binnen 2 weken na ontvangst van uw klacht een brief. Daarin leest u dat we uw klacht niet behandelen en ook waarom we dat niet doen.

Vindt het management uw klacht gegrond? Dan zoekt het management naar een mogelijke oplossing, en praat de eindverantwoordelijke met de personen die betrokken zijn bij uw klacht. Taalpartners bespreekt dan ook uw voorstel om uw klacht op te lossen.

De eindverantwoordelijke belt u binnen 3 weken na het indienen van uw klacht. U hoort dan wat er is besproken. U hoort dan ook welke oplossing Taalpartners voorstelt, of welke vervolgstappen Taalpartners voorstelt.

### *Stap 3 – akkoord of conflict*

Gaat u akkoord met het voorstel van Taalpartners? Dan vertelt u dat aan de eindverantwoordelijke. We sturen u dan binnen 2 werkdagen een brief of e-mail. Daarin staat hoe we uw klacht oplossen en dat u het daarmee eens bent. Uw klacht is dan afgehandeld.

Bent u het niet eens met dat voorstel van Taalpartners? Dan vertelt u dat aan de eindverantwoordelijke. Er ontstaat zo een conflict dat we niet meer samen kunnen oplossen.

### *stap 4 - bemiddeling*

Taalpartners en u vragen dan een onafhankelijke persoon (een gecertificeerde mediator) om te bemiddelen in het conflict. De kosten van de mediator betaalt Taalpartners. Lost de bemiddeling het conflict en uw klacht op? Dan sturen we u binnen 2 dagen een brief of e-mail. Daarin staat de oplossing en dat u het daarmee eens bent. Uw klacht is dan afgehandeld. U kunt ook vragen of Blik op Werk uw klacht voor u afhandelt. U meldt uw klacht via [dienstverlener@blikopwerk.nl](mailto:dienstverlener@blikopwerk.nl) of per post aan Blik op Werk, Ter attentie van de Directie, Postbus 2707, 3500 GS Utrecht.

### *stap 5 – bindend advies*

Lost de bemiddeling het conflict en uw klacht ook niet op? Dan leggen we het conflict voor aan de Beroepsvereniging van docenten Nederlands als tweede Taal, de BVNT2. Zij onderzoeken uw klacht en geven een bindend advies. U krijgt dan een brief of e-mail en daarin leest u het advies van de BVNT2. Taalpartners gaat akkoord met dat advies.

### *stap 6 – de rechter*

Gaat u niet akkoord met het advies van BVNT2? Dan vragen we de rechter om een uitspraak te doen in het conflict.

### **We leren van uw klacht**

Natuurlijk hopen we dat u nooit klaagt, omdat u gewoon tevreden bent. En *als* u een klacht heeft, doen we er alles aan om die samen met u op te lossen. Maar zelfs als dat niet lukt, leren we ervan. We gebruiken uw klacht om onze diensten beter te maken. Vertel dus gerust wat u dwarszit!

### **Vragen?**

Heeft u een vraag over deze klachtenprocedure? Bel of mail ons uw vraag.