

Klachtenreglement

Doel van dit klachtenreglement is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten. Dit om door het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen herhaling te voorkomen en zodoende de dienstverlening van **Ad Appel Taaltrainingen** blijvend te verbeteren. Een klacht is een schriftelijke melding door inburgeraar (cursist) of gemeente (of andere contractant) over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht. Ad Appel Taaltrainingen ontvangt de klacht per e-mail.
2. Ad Appel Taaltrainingen stuurt een bevestiging van ontvangst binnen twee weken.
3. Ad Appel Taaltrainingen bespreekt de ontvangen klacht met de klager en doet een voorstel om tot een oplossing te komen.
4. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de eigenaar het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden. De eigenaar doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de eigenaar overwegen of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier. Wanneer geen oplossing mogelijk lijkt, dan richt de klager zich tot een klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers.
5. Ad Appel Taaltrainingen draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager.

De klager kan zich in eerste instantie in verbinding stellen met Annelies Braams, coördinator van deze commissie.

De commissie bestaat (oktober 2017) uit:

Annelies Braams, NedLes, zie www.nedles.nl (info@nedles.nl)
Vera van Popta, Language training Acquest Dutch, zie: www.acquestdutch.com
Peter Peek, Branch Out, zie: www.branch-out.eu
Teun van Iperen, Flevotaal, zie: www.flevotaal.nl
Joke van den Kieboom, De Taalcoach, zie www.detaalcoach.com
Yvonne Zevenbergen, Taal Den Hartog & Zevenbergen, zie www.taaldenhartogzevenbergen.nl
Judith Winterkamp, Communicatief tekst & training, zie www.communicatief.info
Elisabeth Schlager, Training Duits, zie www.trainingduits.nl
Gemimah Ribbers, Buena [Comunicación.nl](http://www.comunicación.nl), zie www.buena-comunicacion.nl
Joost Smits, Joost weet het, zie www.joostweethet.nl
Ad Appel, Ad Appel taaltrainingen, zie www.adappel.nl/
Lex Schelvis, Lingua Franca, zie www.linguafranca.nl
Dorte Kramer en Anneke Siemons, DnA Languages, zie www.dnalanguages.nl
Marijke Tupker, onafhankelijke taaltrainer
Josina Lips, onafhankelijke taaltrainer
Fernanda Martino, zie www.spaanit.nl
Elisenda Durany, zie www.spaans-spreken.com
Gerrie Soede, Poldertaal, zie www.poldertaal.nl
Linda Verstraten, Werken met Taal, zie www.werken-met-taal.nl
Marijke Pos, Dutch Language Training, zie www.dutchlanguage-training.nl
Nick Walker, Dutch & Such, zie <http://dutchandsuch.nl/>
Marga Veldkamp, ¡Hablamos!-Spaans, t 026 443 80 89, m 06 231 140 58
Kathy Czako, Common Link Business English Training, zie www.commonlink.nl
Koen Gijzel, Koentact, zie www.koentact.nl
Mw. Warsijem Amatoemarto, TaalContact Alpha, zie www.TaalContact.nl
Anja Valk en Vita Olijhoek, Taalbureau Olijhoek & Valk; info@olijhoek-valk.nl
Natascha Zoutewelle; Zoutewelle Intercultureel, zie www.zoutewelleintercultureel.nl