

Klachtenreglement

Doel

Doel van dit klachtenreglement is allereerst 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 om herhaling te voorkomen de dienstverlening van Ik wil naar Nederland blijvend te verbeteren.

Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke melding van een geschil tussen inburgeraar en Ik wil naar Nederland naar aanleiding van ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

Ik wil naar Nederland maakt deel uit van een klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers. Indien over één van de taalinstututen een schriftelijke klacht wordt ingediend wordt die klacht – met uw instemming - doorgestuurd naar één van de aangesloten leden. Die persoon vormt vervolgens een commissie, bestaande uit drie personen. Uiteraard wordt de instelling over wie de klacht gaat niet in die commissie betrokken.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat Ik wil naar Nederland verplicht is het advies op te volgen.

De klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers bestaat uit de volgende personen / instellingen:

- Vera van Popta, Language training Acquest Dutch, zie: www.acquestdutch.com
- Monie Doodeman, De Basis training & coaching, zie: www.de-basis.net
- Peter Peek, Branch Out, zie: www.branch-out.eu
- Teun van Iperen, Flevotaal, zie: www.flevotaal.nl
- Joke van der Kieboom, DeTaalcoach, zie www.detaalcoach.com
- Yvonne Zevenbergen & Janine Den Hartog, Taal Den Hartog & Zevenbergen, zie www.taaldenhartogzevenbergen.nl
- Judith Winterkamp, Communicatief tekst & training, zie www.communicatief.info
- Nicole van Schaik, Talent Taaltraining
- Josina Lips, onafhankelijke taaltrainer, josinalips@xs4all.nl
- Nedles, Annelies Braams, zie www.nedles.nl
- Jacoline de Jong, taalbeleven, zie www.taalbeleven.nl

De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.

De schriftelijke klacht wordt door Sander Bons van Ik wil naar Nederland in ontvangst genomen. De eigenaar Sander Bons registreert de klacht op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De eigenaar neemt telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze. De klacht wordt ingedeeld in de volgende categorieën: betrouwbaarheid, deskundigheid, invoelend vermogen, klantvriendelijkheid, snelheid, toegankelijkheid, zorgvuldigheid, intimidatie, discriminatie, discretie, overig. Als één klacht meerdere redenen omvat dan moeten alle redenen aangegeven worden.

2. Bevestiging

De eigenaar stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

3. Onderzoek

De eigenaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De eigenaar vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

De eigenaar bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de eigenaar binnen vier weken na de ontvangst datum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

4. Corrigerende maatregelen

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 intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

5. Preventieve maatregelen

De eigenaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

6. Rapportage

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

De eigenaar analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De eigenaar beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

7. Evaluatie

Het management van de organisatie evalueert tenminste jaarlijks de gedurende dat jaar binnengekomen klachten. Van deze evaluatie wordt een verslag gemaakt.

8. Bewaartermijn

Bij de klachtencommissie ingediende klachten worden twee jaar bewaard en vervolgens vernietigd.