



**De Vrije Taal**

Academie voor Nederlands als Tweede Taal

## **Procedure klachtenbehandeling De Vrije Taal**

### **Algemeen**

De Vrije Taal biedt u de mogelijkheid om een klacht in te dienen. De Vrije Taal is een kleine organisatie en behandelt de cursisten daarom individueel. Klachten worden daarom – normaal gesproken - reeds besproken en behandeld voordat een conflict ontstaat. Niettemin kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan De Vrije Taal. Klachten per email worden wel gelezen en beantwoord, maar niet formeel als klacht verwerkt. De klager per mail wordt verzocht zijn/haar klacht schriftelijk in te dienen. Het adres vindt u op de website: [www.devrijetaal.nl](http://www.devrijetaal.nl) Klanten worden mondeling, via de website en in hun contract gewezen op de beschikbaarheid van de klantenprocedure.

### **Doel**

Het doel van de klachtenbehandeling is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, genoegdoening geven aan klanten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### **Definitie**

Een klacht kan niet gaan over de uitslag van een inburgerings- of staatsexamen. De Vrije Taal leidt op tot een vooraf besproken niveau, maar De Vrije Taal neemt geen examens af en is niet verantwoordelijk voor de examenuitslag van een cursist. De cursist krijgt in geval van 80% aanwezigheid een certificaat van deelname met een indicatie van zijn of haar niveau. Dit wordt vastgesteld aan de hand van een toets.

### **Waarover kan een klacht worden ingediend?**

De klacht kan gaan over afwijkingen van het vooraf besproken traject. De klacht kan gaan over de uitvoering en afronding van een cursus. De klacht kan gaan over de manier waarop de docent zijn/haar werk doet: of u correct te woord bent gestaan en of u voldoende en juiste informatie heeft gekregen.

[info@devrijetaal.nl](mailto:info@devrijetaal.nl)

[www.devrijetaal.nl](http://www.devrijetaal.nl)

Vondelstraat 27 C  
1813 AA Alkmaar



**De Vrije Taal**

Academie voor Nederlands als Tweede Taal

## Waarover u niet kunt klagen

Een klacht kan nooit gaan over de gebruikte lesmethode, de kosten of de uitslag van een officieel examen. Uw klacht kan ook niet behandeld worden als deze te maken heeft met beleidsregels en formele voorschriften. Ook zaken die ouder zijn dan één jaar en anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

## Procedure

### 1. Ontvangst en registratie van de klacht

De schriftelijke klacht moet ondertekend worden door de klager en voorzien zijn van datum, naam en adres van klager. De Vrije Taal neemt telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze. De klager mag zich desgewenst door een zelf gekozen vertrouwenspersoon (c.q. tolk) bij laten staan tijdens het melden van de klacht.

De klacht omvat tenminste:

- gegevens van de klager (naam, adres enz.)
- omschrijving van de klacht

### 2. Bevestiging

De Vrije Taal stuurt uiterlijk binnen twee weken schriftelijk of per mail een ontvangstbevestiging naar de klager, waarin de volgende punten zijn opgenomen:

1. Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden)
2. De termijn waarbinnen De Vrije Taal verwacht de klacht af te handelen.
3. De Vrije Taal bepaalt binnen zes weken de ontvankelijkheid en redelijkheid van de klacht, dit in telefonisch of schriftelijk overleg met de klager. Indien de klacht als niet ontvankelijk wordt verklaard, krijgt de klager een uitleg.

### 3. Afwikkeling

1. Indien de directie de klacht wel als ontvankelijk bepaalt, doet De Vrije Taal binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een aanbod aan de klager voor (gedeeltelijke) restitutie van cursusgeld of aanvullende lessen. Dit gebeurt in overleg met de klant, zodat altijd een bevredigende verwerking van de klacht mogelijk is.
2. Indien de klager hiermee niet akkoord gaat, kan hij/zij zich wenden tot het College Arbitrage van Blick op Werk. Beide partijen betalen hieraan een bijdrage. De partij die in het gelijk gesteld wordt, krijgt zijn bijdrage terug.
3. De Vrije Taal evalueert ieder kwartaal de klachten om vast te stellen of de organisatie voldoet aan de verwachtingen van de klanten. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van De Vrije Taal.

[info@devrijetaal.nl](mailto:info@devrijetaal.nl)

[www.devrijetaal.nl](http://www.devrijetaal.nl)

Vondelstraat 27 C  
1813 AA Alkmaar