

Klachtenreglement

Doel en verantwoordelijkheid

1. Marijke Pos Dutch Language Training ondersteunt u bij het leren van de Nederlandse taal en bij het verbeteren van uw taalvaardigheid. Daarbij adviseren wij u over de leermiddelen, geven wij u uitleg en oefeningen bij de stof en geven wij feedback op uw geschreven en gesproken Nederlands.

2. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

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 aan ons meldt.

5. Aan het eind van een cursus vragen wij u via een evaluatieformulier naar uw mening over de cursus.

6. U kunt benaderd worden door een externe instantie om mee te doen aan een klanttevredenheids-onderzoek.

Schriftelijke klachten

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 Marijke Pos Dutch Language Training.

7. Als u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen twee weken bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:

- hoe wij de klacht verder in behandeling nemen;
- op welke termijn wij de klacht hopen te hebben afgehandeld.

8. Wij streven ernaar uw klacht binnen vier weken naar tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, dan wordt u hiervan binnen vier weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien ontvangt u bericht over de termijn waarbinnen we de klacht afhandelen.

9. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.

10. Schriftelijke klachten worden geregistreerd en twee jaar bewaard.

Klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers

11. Marijke Pos Dutch Language Training maakt deel uit van een klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers. Wanneer over een van de taalinstututen een schriftelijke klacht wordt ingediend, wordt die klacht – met uw instemming - doorgestuurd naar een 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.

12. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat Marijke Pos Dutch Language Training verplicht is het advies op te volgen.

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

- Annelies Braams, NedLes, www.nedles.nl
- Elisenda Durany, www.spaans-spreken.com
- Koen Gijzel, Koentact, www.koentact.nl
- Teun van Iperen, Flevotaal, www.flevotaal.nl
- Joke van den Kieboom, De Taalcoach, www.detaalcoach.com
- Peter Peek, Branch Out, www.branch-out.eu
- Vera van Popta, Language training Acquest Dutch, www.acquestdutch.com
- Marijke Pos, Dutch Language Training, www.dutchlanguagetraining.nl
- Gerrie Soede, Poldertaal, www.poldertaal.nl
- Anja Valk en Vita Olijhoek, Taalbureau Olijhoek & Valk, www.olijhoek-valk.nl
- Linda Verstraten, Werken met Taal, www.werken-met-taal.nl
- Judith Winterkamp, Communicatief tekst & training, www.communicatief.info
- Yvonne Zevenbergen, Taal Den Hartog & Zevenbergen, www.taaldenhartogzevenbergen.nl

14. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.

15. Bij de klachtencommissie ingediende klachten worden één jaar bewaard.