



## **Dutch & Such – klachtenreglement**

### **Algemeen**

1. Dutch & Such ondersteunt u met het leren van de Nederlandse taal en met het verbeteren van uw taalvaardigheid.
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 met ons deelt.
5. U kunt benaderd worden door een externe instantie om mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek

### **Schriftelijke klachten**

6. 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 Dutch & Such.
7. Indien u een schriftelijke klacht indient ontvangt u binnen een week bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
  - Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen
  - Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond
8. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen ontvangt u daarvan binnen een week bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.
9. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
10. Dutch & Such doet u dit aanbod binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.
11. Wanneer u niet tevreden bent met het aanbod, kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers.

12. Wij streven ernaar uw klachten binnen drie weken tot 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.

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

14. Schriftelijk ingediende klachten worden één jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

### **Klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers**

15. Dutch & Such 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 – binnen een week 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.

16. De klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen drie weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

17. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doet de klachtencommissie u en Dutch & Such een voorstel. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden moet worden.

18. De klachtencommissie brengt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht verslag uit aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

19. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat Dutch & Such verplicht is het advies op te volgen.

20. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.

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

### **Preventieve maatregelen**

22. Dutch & Such bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Dutch & Such legt de preventieve maatregelen vast op het klachtenformulier.

## **Rapportage**

23. Dutch & Such draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

## **Samenstelling klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers**

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

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

**Nick Walker** Amsterdam, September 2011