



KLACHTENREGLEMENT

Algemeen

1. Zend'r taal 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 klacht 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, hopen wij 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 klanttevredenheids onderzoek

Schriftelijke klachten

6. Een schriftelijke klacht is een schriftelijke melding door cursist, opdrachtgever of andere persoon of instantie over om tevredenheid met betrekking tot de resultaten en/of de dienstverlening van Zend'r taal.
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. Zend'r taal doet u dit aanbod binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daarvoor het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.
11. Wanneer u niet tevreden bent met het aanbod, kunt u zich wenden tot de klachten commissie 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 en vervolgens vernietigd.

Klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers

15. Zender maakt deel uit van de klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers. Indien over een 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 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 Zend'r taal een voorstel. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden moet worden.

18. De klachtencommissie brengt binnen vier 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 voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

19. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat Zend'r taal verplicht is het advies op te volgen.

20. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.

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

College van Arbitrage van Blik op Werk

Indien uw klachten heeft over de kwaliteit van onze cursussen, over de docent, de groepsgrootte, of organisatie kunt u te allen tijde terecht bij de klachtenlijn van Blik op Werk. E-mailadres: dienstverlener@blikopwerk.nl, post: Blik op Werk. Ter attentie van de directie, postbus 2707, 3500 GS Utrecht. Zie ook <https://www.blikopwerk.nl/over-blik-op-werk/klachtenprocedure>

Hier kunt u ook terecht als u het niet eens bent met de conclusie van de klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers.

Preventieve maatregelen

Zend'r taal bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klachten geleid. Zend'r taal legt de preventieve maatregelen vast op het klachtenformulier.

Zend'r taal 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

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

Pauline Wegener, onafhankelijke taaltrainer

Kathy Czako, Common Link Business English Training, zie www.commonlink.nl

Koen Gijzel, Koentact, zie www.koentact.nl

Anja Valk en Vita Olijhoek, Taalbureau Olijhoek & Valk; info@olijhoek-valk.nl

Natascha Zoutewelle; Zoutewelle Intercultureel, zie www.zoutewelleintercultureel.nl

Mirko Cvetkovic, TaalBoost, zie www.taalboost.nl

Marijke Tupker, onafhankelijke taaltrainer

Josina Lips, onafhankelijke taaltrainer

Fernanda Martino, zie www.spaanit.nl

Elisenda Durany, zie www.spaans-spreken.com

Linda Verstraten, Werken met Taal, zie www.werken-met-taal.nl

Marijke Pos, Dutch Language Training, zie www.dutchlanguagetraining.nl

Nick Walker, Dutch & Such, zie <http://dutchandsuch.nl/>

Zend'r taal

T.a.v.: Elise Pollé

Akkerwei 14

4854 NW Bavel

Bavel, mei 2023

Elise Pollé

Zend'r taal is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 68776546.

Versie: mei 2023