

Klachtenreglement

1. 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.
2. 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.
3. Aan het eind van een cursus vragen wij u middels een evaluatieformulier naar uw mening over de cursus.
4. U kunt benaderd worden door een externe instantie om mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek

Schriftelijk klachten

5. Indien 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 hopen dit te hebben afgerond
6. Wij streven ernaar uw klachten binnen zes 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.
7. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
8. Schriftelijk ingediende klachten worden twee jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

Klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers

9. TAAL Den Hartog & Zevenbergen 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.
10. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat TAAL Den Hartog & Zevenbergen verplicht is het advies op te volgen.
11. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.

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

Samenstelling klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers

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

Annelies Braams, NedLes, zie www.nedles.nl

Vera van Popta, Language training Acquest Dutch, zie: www.acquestdutch.com

Monie Doodeman, De Basis training & coaching, zie: www.nt2debasis.nl

Peter Peek, Branch Out, zie: www.branch-out.eu

Teun van Iperen, Flevotaal, zie: www.flevotaal.nl

Joke van den Kieboom, De Taalcoach, zie www.detaalcoach.com

Yvonne Zevenbergen, Taal Den Hartog & Zevenbergen, zie www.taaldenhartogzevenbergen.nl

Judith Winterkamp, Communicatief tekst & training, zie www.communicatief.info

Jacoline de Jong, taalbeleven, zie www.taalbeleven.nl

Elisabeth Schlager, Training Duits, zie www.trainingduits.nl

Gemimah Ribbers, Buena Ccomunicación.nl, zie www.buena-comunicacion.nl

Joost Smits, Joost weet het, zie www.joostweethet.nl

Ad Appel, Ad Appel taaltrainingen, zie www.adappel.nl/

Lex Schelvis, Lingua Franca, zie www.linguafranca.nl

Dorte Kramer en Anneke Siemons, DnA Languages, zie www.dnalanguages.nl

Marijke Tupker, onafhankelijke taaltrainer

Josina Lips, onafhankelijke taaltrainer

Fernanda Martino, zie www.spaanit.nl

Elisenda Durany, zie www.spaans-spreken.com

Gerrie Soede, Poldertaal, zie www.poldertaal.nl

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/>

Marga Veldkamp, ¡Hablamos!-Spaans, t 026 443 80 89, m 06 231 140 58

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

Koen Gijzel, Koentact, zie www.koentact.nl

Mw. Warsijem Amatsoemarto, TaalContact Alpha, zie www.TaalContact.nl

Anja Valk en Vita Olijhoek, Partners in taal; info@partnersintaal.nl

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