



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 dit hopen te hebben afgerond
6. Wij streven ernaar uw klacht 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 één jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

Klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers

9. SpaanIt 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 - 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.

Alle Hospervijver 10, 1852 HC Heiloo

Tel.: 0644076355 - e-mail: informatie@spaanit.nl - www.spaanit.nl



10. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat SpaanIt verplicht is het advies op te volgen.

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

- Vera van Popta, Language training Acquest Dutch, zie: www.acquestdutch.com
- Monie Doodeman, De Basis training & coaching, zie: www.de-basis.net
- Peter Peek, Branch Out, zie: www.branch-out.eu
- Teun van Iperen, Flevotaal, zie: www.flevotaal.nl
- Joke van der Kieboom, DeTaalcoach, zie www.detaalcoach.com
- Nedles, Annelis Braams, zie www.nedles.nl
- Gemimah Ribbers, zie www.buena-comunicacion.nl
- Fernanda Martino, SpaanIt, zie: www.spaanit.nl

12. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.

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

M.Fernanda Martino Avila, Heiloo, november 2010

Alle Hospervijver 10, 1852 HC Heiloo

Tel.: 0644076355 - e-mail: informatie@spaanit.nl - www.spaanit.nl