



## **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

### **Schriftelijke 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 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. Als het niet lukt om binnen 6 weken uw klacht af te handelen, zullen we u binnen 6 weken op de hoogte stellen waarin we een indicatie geven van de tijd die nog nodig is.
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. 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.



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:
  - Gemimah Ribbers, Buena Ccomunicación.nl, zie [www.buena-comunicacion.nl](http://www.buena-comunicacion.nl)
  - Elisenda Durany, zie [www.spaans-spreken.com](http://www.spaans-spreken.com)
  - Teun van Iperen / Flevotaal – [www.flevotaal.nl](http://www.flevotaal.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, september 2014



## **KLACHTENFORMULIER**

Als u een klacht heeft over SpaanIt vragen we u dit formulier te gebruiken.  
U kunt het opsturen naar: SpaanIt, t.a.v. Fernanda Martino, Alle Hospervijver 10,  
1852 HC, Heiloo.

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van de klacht kunt u de klachtenprocedure lezen.

Naam van de docent: \_\_\_\_\_

Naam van de cursist of  
opdrachtgever: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode en woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Om uw klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen vragen we u het probleem zo duidelijk mogelijk te beschrijven: wat is de klacht en wat of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Is het één of meerdere keren voorgekomen?

***Omschrijving van de klacht(en):***



***Heeft u al een idee over een mogelijke oplossing?***

***Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht? Met wie en wat is daaruit gekomen?***

Ik geef hierbij toestemming om mijn klacht en de daarbij horende stukken als het nodig is over te dragen aan de “klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers”.

**Datum:** \_\_\_\_\_ **Naam:** \_\_\_\_\_

**Handtekening:** \_\_\_\_\_