

Easy Dutch Plus – klachtenreglement

Algemeen

1. Easy Dutch Plus 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 (info voor medewerkers en klanten)

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 Easy Dutch Plus.
7. Indien u een schriftelijke klacht indient ontvangt u binnen een week bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
 - a. Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen
 - b. Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond
 - c. De klacht zal door een onafhankelijke persoon of organisatie worden behandeld die voor beide partijen acceptabel is. Bv een onafhankelijke klachtencommissie via een andere organisatie of instituut als bv NedLes of ITTA of een ander voorstel.
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. Easy Dutch Plus 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. 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.
12. Uw klacht wordt vertrouwelijk en onafhankelijk behandeld en het voorstel dat daaruit volgt zal op een klachtenformulier genoteerd worden en door Easy Dutch Plus gerespecteerd worden dus Easy Dutch Plus zal het voorstel dan opvolgen. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
13. Schriftelijk ingediende klachten worden één jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

Preventieve maatregelen

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

Rapportage

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

Info voor medewerkers en klanten

16. Onze medewerkers en klanten worden van deze klachtenregeling op de hoogte gesteld en ook kunnen ze de info altijd via de website nalezen.

Ton Tijhuis, Amsterdam, Mei 2016