

# Klachtenreglement van Taleninstituut Amsterdam

## Doel en verantwoordelijkheid

Taleninstituut Amsterdam ondersteunt u of uw medewerkers bij het leren van een taal en het verbeteren van de taalvaardigheid. Onze trainingsprogramma's worden op maat samengesteld op basis van het instapniveau en (zakelijke) doelstellingen van de cursist(en). Wij adviseren over leermiddelen (eventueel ook e-learning) en wij bespreken de voortgang aan het eind van elke sessie.

Om een optimaal resultaat te bereiken zal Taleninstituut Amsterdam de cursist(en) adviseren over het de ideale planning, tijdsindeling en huiswerkdruk. Uiteraard is eigen inspanning een belangrijk element in het behalen van de doelstelling.

## Tevredenheid

Klanttevredenheid staat bij ons hoog in het vaandel en wij stellen het zeer op prijs als u (als opdrachtgever of cursist) eventuele klachten of opmerkingen direct aan ons meldt. Wij zoeken graag samen naar een passende oplossing om zo de training succesvol af te sluiten.

Wij vragen tussentijds en aan het eind van de cursus uw mening door middel van een online evaluatieformulier. Wij bespreken de reacties met de trainer en indien gewenst kunnen wij telefonisch uw reactie met u bespreken.

## Schriftelijke klachten

Indien u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen 3 werkdagen bericht van de ontvangst van de klacht. Door middel van deze bevestiging laten wij weten hoe wij de klacht verder in behandeling nemen en op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond.

Wij streven ernaar uw klacht binnen twee 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.

Taleninstituut Amsterdam kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Als er meer tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer Taleninstituut Amsterdam verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.

Schriftelijk ingediende klachten worden één jaar bewaard, vervolgens vernietigd.



## **Klachtencommissie van onafhankelijke derden**

Indien een schriftelijke klacht wordt ingediend, wordt die klacht – met uw instemming - doorgestuurd naar een medewerker van het Taleninstituut Koentact te Amsterdam. Die persoon vormt vervolgens een commissie, bestaande uit drie medewerkers van dat bedrijf. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat Taleninstituut Amsterdam verplicht is het advies op te volgen.

De contactgegevens van de klachtencommissie zijn:

Koentact

Telefoon: +31 (0) 20 737 16 16

Mail: [koen@koentact.nl](mailto:koen@koentact.nl)

Contactpersoon: Koen Gijzel

Adres: Elandsgracht 70; 1016 TX Amsterdam

Taleninstituut Amsterdam bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.

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