



## Klachtenreglement **Verseau trainingen**

### **1 Algemeen**

- 1.1 Voor de definities van Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Deelnemer zie artikel 1 van de Algemene Voorwaarden.

### **2 Doel en verantwoordelijkheid**

- 2.1 **Verseau trainingen** ondersteunt u, als Deelnemer aan onze trainingen, met het verbeteren van uw communicatie en /of het vergroten van uw taalvaardigheid Nederlands of Frans. Wij geven u daarvoor alle denkbare handvaten:
- wij adviseren u omtrent de leermiddelen
  - wij geven u uitleg bij de stof
  - wij bieden u oefeningen aan
  - wij geven feedback op de manier waarop u communiceert en/of op uw geschreven en/of gesproken taal .
- 2.2 Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

### **3 Tevredenheid**

- 3.1 Wij stellen het op prijs als u als Deelnemer uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
- 3.2 Ook als u als Deelnemer niet zelf de rekening betaalt, maar de organisatie waarvoor u werkt, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons deelt.
- 3.3 Indien Opdrachtgever een organisatie is, vindt er halverwege de training een tussentijdse evaluatie plaats door Opdrachtnemer om na te gaan of de training naar tevredenheid verloopt en de deelnemer(s) voldoende vorderingen ma(a)k(t)en; de inhoud van de training kan dan ook eventueel worden bijgesteld. Na afloop van de training vindt er ook een eindevaluatie plaats. De resultaten van deze evaluaties worden met Opdrachtgever besproken.
- 3.4 Na 10 bijeenkomsten en/ of aan het eind van een training vraagt Opdrachtnemer alle Deelnemers middels een evaluatieformulier naar hun mening over de training.
- 3.5 De Deelnemers kunnen benaderd worden door een externe instantie om mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek.

### **4 Schriftelijke klachten**

- 4.1 **Een schriftelijke klacht is een schriftelijke melding door een Deelnemer, Opdrachtgever of andere persoon of instantie over ontevredenheid met betrekking tot de resultaten en/of de dienstverlening van **Verseau trainingen**.**



- 4.2 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 deze hopen te hebben afgerond.
- 4.3 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.
- 4.4 Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
- 4.5 Schriftelijk ingediende klachten worden vijf jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

## **5 Klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers**

- 5.1 **Verseau trainingen** maakt deel uit van een klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers. Indien over één van de taalinstututen een schriftelijke klacht wordt ingediend en dit taalinstuut en degene die de klacht indiende, komen niet tot een bevredigende oplossing, dan wordt die klacht – met instemming van degene die de klacht heeft ingediend- doorgestuurd naar één van de aangesloten leden. Dit lid vormt vervolgens een commissie, bestaande uit drie personen. Uiteraard wordt de instelling over wie de klacht gaat niet in die commissie betrokken.
- 5.2 Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat **Verseau trainingen** verplicht is het advies op te volgen.
- 5.3 De klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers bestaat uit de volgende personen / instellingen:
- Marga Uijttendoogaard, Taal de baas, zie [www.taal-de-baas.nl](http://www.taal-de-baas.nl)
  - Margriet van de Weerdhof, Conversatieles.nl, zie [www.conversatieles.nl](http://www.conversatieles.nl)
  - Bernadette Lengkeek, Lengkeek Taal Leren, zie [www.lengkeektaalleren.nl](http://www.lengkeektaalleren.nl)
  - Marieke Goedegebure, NT2Sprak, zie [www.nt2spraak.nl](http://www.nt2spraak.nl)
  - Agnes Inez Kretzschmar, Chinalingua, zie [www.chinalingua.nl](http://www.chinalingua.nl)
  - Stella Maaswinkel, Verseau trainingen, zie [www.verseautrainingen.nl](http://www.verseautrainingen.nl)
- 5.4 De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.
- 5.5 Bij de klachtencommissie ingediende klachten worden vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd.