

Klachtenreglement Taalatelier Bollenstreek / 100%EC

1. Openbaarheid van het Klachtenreglement

De Klachtenregeling van Taalatelier Bollenstreek kan door iedereen worden geraadpleegd op www.taalatelierbollenstreek.nl

De Klachtenregeling is ook publiek opvraagbaar via mail: mchaasnoot@hotmail.com

2. Definitie van 'klacht'

TaalatelierBollenstreek definieert een klacht als een geschreven uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van de Taalschool in brede zin. Wij nemen slechts schriftelijke klachten in behandeling die in het Nederlands of Engels zijn beschreven.

3. Klachtenbehandeling

Het correct en respectvol afhandelen van een klacht vinden wij zeer belangrijk. Wij zullen daarom altijd zorgvuldig met de klacht omgaan en streven naar een passende oplossing.

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend per email: mchaasnoot@hotmail.com. Binnen uiterlijk drie dagen wordt er een ontvangstbevestiging gestuurd naar de persoon die een klacht heeft ingediend.

De klacht wordt uiterlijk binnen een tijd van vier weken na ontvangst in behandeling genomen. De klager wordt geïnformeerd

De klager wordt uiterlijk binnen een periode van 4 weken (buiten vakanties om) na ontvangst door ons geïnformeerd over de afhandeling van de klacht of het eventueel niet in behandeling nemen van de klacht.

Anonieme klachten of klachten waarvan de afzender niet kan worden getraceerd, worden niet in behandeling genomen.

Los van de terugkoppeling van uw klacht door de (eind)verantwoordelijke onafhankelijke functionaris van TaalatelierBollenstreek, heeft de klager de mogelijkheid om tussentijds te informeren naar de status van klachtbehandeling via ons algemene telefoonnummer 06-14381535 of door een e-mail te sturen aan: mchaasnoot@hotmail.com

Een klacht kan schriftelijk of in de vorm van een gesprek tussen partijen afgehandeld worden waarvan een schriftelijke verslag binnen 5 werkdagen (buiten vakanties om) wordt gemaakt. In het geval van een gesprek heeft de klager de mogelijkheid om binnen 5 werkdagen (buiten vakanties om) schriftelijk te reageren op de juistheid en de volledigheid van het verslag.

4. Geschillen

Als partijen in onderling overleg niet tot een oplossing van het geschil komen, wordt mediation toegepast. Er wordt in een gezamenlijk overleg een onpartijdige en onafhankelijke bemiddelaar ingeschakeld. De kosten van deze bemiddeling zullen door partijen gezamenlijk gedragen worden.