

## Klachtenreglement

### DOEL EN VERANTWOORDELIJKHEID

1. *Spaans spreken bij Elisenda* ondersteunt u met het leren van de Spaanse taal en met het verbeteren van uw taalvaardigheid. 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 uw geschreven en gesproken Spaans
2. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

### TEVREDENHEID

3. Wij stellen het op prijs wanneer u uw eventuele klachten direct bij ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen samen 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. Eenmaal per jaar vragen wij u middels een evaluatieformulier naar uw mening over de cursus. Tijdens een bedrijfscursus doen wij dit tweemaal: halverwege de cursus en na afronding van de cursus.

### SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

6. Indien u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
  - Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen
  - Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond
7. Wij streven ernaar uw klacht binnen 3 weken naar tevredenheid af te handelen.
8. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
9. Schriftelijk ingediende klachten worden één jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

# spaans spreken bij elisenda

## ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

10. Mocht er geen goede oplossing worden gevonden, dan kunt u uw bezwaren voorleggen aan een onafhankelijke derde.
11. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat *Spaans spreken bij Elisenda* verplicht is het advies op te volgen.
12. De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Anno Pander (oud-student en docent)  
annopander@gmail.com

Willfried Brumelhuis (boekhouder van *Spaans spreken bij Elisenda*)  
willy12aaabbb@hotmail.com

Fernanda Martino (docente Spaans en Italiaans)  
www.spaanit.nl / fernanda.martino@quicknet.nl

13. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.
14. Bij de klachtencommissie ingediende klachten worden één jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

Elisenda Durany Llorens  
Amsterdam, november 2010