

Wat doen wij met jouw klacht?

Natuurlijk doen wij er alles aan om te zorgen dat al onze trainingen, workshops en coachingstrajecten optimaal verlopen. Toch kan het voorkomen dat je niet helemaal tevreden bent over de workshop/training, de docent, de begeleiding of het cursusmateriaal. Wij stellen het op prijs als je in dat geval jouw klacht zo snel mogelijk aan ons meldt. Wij zoeken dan samen met jou naar een oplossing.

Indienen van de klacht

Je vult het klachtenformulier (pagina 2 en 3 van dit document) in en stuurt dit per post of per e-mail aan Dynamic Language Learning, t.a.v. De Directie. De klacht dient duidelijk geformuleerd te worden met een heldere onderbouwing van je standpunt en kan nooit anoniem ingediend worden.

Afhandeling van de klacht

Wij benaderen je binnen twee weken na ontvangst van je klacht, om je te informeren over de wijze van afhandeling en de termijn waarop dit zal plaatsvinden. Wij proberen daarbij zoveel mogelijk in overleg met jou naar een oplossing zoeken. We streven ernaar de klacht binnen vier weken tot tevredenheid af te handelen, en zullen je schriftelijk vragen of je tevreden bent over de afhandeling. Mocht het niet mogelijk zijn om binnen vier weken tot een oplossing te komen, dan word je binnen deze termijn daarvan in kennis gesteld en ontvang je een indicatie van de te verwachten nieuwe termijn voor afhandeling.

Beroepsinstantie

Indien het niet mocht lukken gezamenlijk tot een bevredigende oplossing te komen, leggen wij jouw klacht voor aan een onafhankelijke bemiddelaar, de heer B.J. van Spaendonck van BDM Advocaten te Amsterdam. Dynamic Language Learning zal zich geheel schikken in het oordeel van deze bemiddelaar en het oordeel als bindend accepteren. De consequenties worden snel afgehandeld.

Vertrouwelijkheid

Elke klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De betrokkenen zijn uitsluitend: de klant, de directie van Dynamic Language Learning en, in laatste instantie, de bemiddelaar.

Registratie

Het klachtenformulier en de eventuele correspondentie die hieruit voortvloeit, worden minimaal 2 jaar bewaard ten kantore van Dynamic Language Learning en daarna vernietigd.

Beroep

Ben je niet tevreden met de afhandeling van jouw klacht? Dan kun je deze voorleggen aan het Europees ODR Platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Klachtenformulier

Met dit formulier kun je je klacht kenbaar maken bij de directie. Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen. Uiteraard wordt jouw klacht vertrouwelijk behandeld volgens ons klachtenreglement. Je gegevens worden alleen gebruikt voor de behandeling van de klacht.

Naam	
Naam organisatie (indien je namens een organisatie spreekt)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van jouw klacht vragen wij je om de klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Kun je aangeven hoe je de klacht graag opgelost ziet?

Heb je al telefonisch contact gehad over de klacht? Zo ja, met wie, en wat is daar uitgekomen?

Handtekening:

Datum:/...../.....



Stuur het formulier (inclusief deze pagina) naar:

Dynamic Language Learning V.O.F.
T.a.v. De directie
Molengouw 36
1151 CJ Broek in Waterland

of scan het formulier (inclusief deze pagina) en e-mail het naar: info@dynamiclanguagelearning.com

IN TE VULLEN DOOR Dynamic Language Learning V.O.F. (voor intern gebruik)

Datum ontvangst:	
Eerste reactie: (reactie aanhechten)	datum: door:
Voorgestelde actie:	
Resultaat:	
Datum afhandeling:	