



Klachtenreglement

Doel en verantwoordelijkheid

1. Spaans Taalcentrum Don Quichot 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.

Kwaliteitszorg

3. Wij besteden veel aandacht aan de kwaliteit van onze dienstverlening en aan manieren om die kwaliteit te controleren en waar nodig te verbeteren. Wij vragen u halverwege de cursus en na afronding van de cursus middels een evaluatieformulier een oordeel te geven over de cursus, de docent, het gebruikte materiaal etc. Informatie uit deze formulieren kan ons helpen onze dienstverlening te verbeteren.

Tevredenheid

4. Wij streven naar een optimale dienstverlening. Mocht het voorkomen dat u een klacht heeft, dan horen we dat natuurlijk graag van u. 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. De behandeling van die klachten moet dan een dusdanig niveau hebben dat u niet alleen tevreden is met de genomen maatregel, maar ook de relatie met ons graag wilt continueren. We registreren al deze klachten om daarvan te leren en daar waar mogelijk herhaling te voorkomen.

5. 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.

Klachtenprocedure

6. Als u een klacht heeft, kan in veel gevallen er direct al een oplossing gevonden worden door het gewoon te bespreken met de docent. 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. U kunt uw klacht kenbaar maken door een brief of een e-mail te sturen, onder vermelding van 'klacht'.

Stuur uw klacht per post naar: Spaans Taalcentrum Don Quichot t.a.v. Gorkis Rivas, 9725 LA Groningen, of stuur een e-mail naar info@spaansdonquichot.nl, in beide gevallen onder vermelding van 'klacht'. U ontvangt binnen twee

weken na binnenkomst een ontvangstbevestiging van uw klacht. Eventueel wordt u uitgenodigd om uw klacht toe te lichten en samen te praten over een mogelijke oplossing.

De klacht

8. Om een goed beeld te krijgen van uw klacht vragen wij u de volgende punten op te nemen in uw brief of e-mail: Uw persoonlijke gegevens: naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres De dienst waarover u een klacht heeft, zo gedetailleerd mogelijk (bijvoorbeeld cursuscode, naam docent, periode van de cursus etc.) De aard van de klacht (wat had u verwacht, aan welke verwachting is niet voldaan) Wat u zelf hebt gedaan om het probleem op te lossen en hoe dat is verlopen (bijvoorbeeld met de docent gesproken)

9. Wij streven ernaar uw klacht binnen 3 weken naar tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Indien wij niet in staat zijn om binnen de gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform deze procedure) te komen stellen wij met redenen omkleed de klager en/of degene over wie geklaagd is op de hoogte. Daarbij geven wij de termijn aan binnen welke wij in redelijkheid tot een oordeel kunnen komen. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.

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

11. Schriftelijk ingediende klachten worden één jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

Onafhankelijke klachtencommissie

12. Mocht er geen goede oplossing worden gevonden, dan kunt u uw bezwaren voorleggen aan een onafhankelijke derde.

13. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat Spaans Taalcentrum Don Quichot verplicht is het advies op te volgen.

14. De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen / instellingen:

-Drs. Rubén Comadina Granson (hoofd sectie Moderne Talen van het Talencentrum RuG)

a.r.o.comadina.granson@rug.nl

-Henk Kral (boekhouder van Spaans Taalcentrum Don Quichot)

henk@henkkral.nl

-Frank Torres (docent Spaans en Engels)

franktorres240474@gmail.com

15. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.

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

Gorkis Rivas

Groningen, december 2010