

Klachtenreglement Learn2speak Dutch

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Learn2speak Dutch of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, kan Opdrachtgever daaromtrent een klacht indienen bij Learn2speak Dutch. Onder "klacht" wordt verstaan: "iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Learn2speak Dutch".
2. Opdrachtgever zal voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst geïnformeerd worden hoe Learn2speak Dutch om zal gaan met een klacht. Opdrachtgever wordt verzocht de inhoud van dit artikel voorafgaand aan de dienstverlening van Learn2speak Dutch te bekijken. De inhoud zal tevens vermeld worden op de website van Learn2speak Dutch.
3. Opdrachtgever dient klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één week na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via effie@learn2speakdutch.nl met als onderwerp "Klacht".
4. De klacht dient ten minste onderstaande gegevens te bevatten:
 - a. de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van Opdrachtgever;
 - b. datum van het ontstaan van de klacht;
 - c. de naam van de eventuele werknemer waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. een korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
5. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Learn2speak Dutch de klacht in behandeling kunnen nemen, zulks met eventueel ondersteunend bewijsmateriaal.
6. Learn2speak Dutch zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht bevestigen dat de klacht is ontvangen. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de Opdrachtgever daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum gemotiveerd op de hoogte gesteld. Een klacht wordt binnen zes weken na



de ontvangstdatum afgehandeld. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke werknemer, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

7. Learn2speak Dutch is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. de klacht niet op de juiste wijze is ingediend;
 - b. (de service van) Learn2speak Dutch niet het onderwerp van de klacht is;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds in een eerdere ingediende klacht is behandeld;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan 12 maanden voor indiening van de klacht is verricht.
8. Learn2speak Dutch zal alle binnenkomende klachten registreren en bijhouden. Learn2speak Dutch registreert in ieder geval de datum van binnenkomst van de klacht, de datum van de ontvangstbevestiging, de behandelaar van de klacht, de uitkomst van de afhandeling van de klacht en op welke datum de klacht is afgehandeld.
9. Indien de klacht aantoonbaar is afgehandeld of wanneer de klacht als afgehandeld geregistreerd kan worden, zal Learn2speak Dutch dit kenbaar maken aan Opdrachtgever.
10. Learn2speak Dutch staat ervoor in dat in ieder geval 80% van de klanten binnen de in dit artikel genoemde termijn afgehandeld wordt.
11. Learn2speak Dutch zal ten minste één keer per jaar de geregistreerde klachten rapporteren en evalueren om zo nodig tot verbetermaatregelen te komen.
12. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Indien partijen niet gezamenlijk tot een oplossing zullen komen, wordt het geschil beslecht bij de bevoegde rechter zoals benoemd in artikel 20 lid 4 van deze algemene voorwaarden.
13. Inburgeraars kunnen bij het niet naar tevredenheid oplossen van de klacht tegen vergoeding de klacht voorleggen aan het College van Arbitrage van Blick op Werk.