

Klachtenreglement Easydutch

Inhoud:

Artikel 1: Definities

Artikel 2: Reikwijdte

Artikel 3: Rechten en plichten van de klant

Artikel 4: Doelen

Artikel 5: Indienen van een klacht

Artikel 6: Behandeling van de klacht

Artikel 7: Uitspraak

Artikel 8: Ingangsdatum

Klachtenprocedure Easydutch

Artikel 1: Definities

1. Easydutch, taalschool Nederlands als tweede taal, gevestigd te Breda;
2. Cursist: een deelnemer aan een cursus of training van Easydutch.
3. Klager: een deelnemer aan een cursus of training die een klacht heeft.
4. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de cursus of training bij Easydutch of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven of een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie.

Artikel 2 Reikwijdte

1. Dit reglement is van toepassing op alle klachten van cursisten.
2. Voor aanvang van de cursus bij Easydutch ontvangt een nieuwe cursist een kopie van de klachtenprocedure. Het reglement is ook te vinden op www.easydutch.training

Artikel 3 Rechten en plichten van de klant

1. Rechten:
De klant ontvangt goed onderwijs met overeengekomen materiaal en op de afgesproken leslocatie.
2. De klacht wordt correct afgehandeld.
3. De beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.
4. De persoonlijke gegevens over de klant worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd (zie Privacyverklaring).

5. Plichten:

De cursist komt op tijd in de les en hij zet zich in om het doel van de cursus te halen. De cursist zegt de lessen niet binnen 24 uur vóór de start van de les af.

Artikel 4: Doelen

1. Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van een klacht.
2. Het wegnemen van de oorzaak van de klacht.
3. Het nemen van adequate maatregelen om herhaling van de klacht te voorkomen.

Artikel 5: Indienen van een klacht

1. Ondanks de grote aandacht voor kwaliteit bij Easydutch, kan het voorkomen dat de cursist niet tevreden is. De cursist kan in dat geval contact opnemen met de docent en samen naar een oplossing zoeken.
2. Mocht dit niet leiden tot een aanvaardbare oplossing van de klacht, dan dient de cursist een schriftelijke klacht in. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de eigenaar van Easydutch, bij Rosalinde Meijer, via: info@easydutch.training. Wat moet er in de brief staan? Uw naam en contactgegevens, de datum, een duidelijke omschrijving van de klacht, relevante bijlagen (indien nodig) en uw gewenste oplossing.

Artikel 6: Behandeling van de klacht

1. Easydutch bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht.
2. Easydutch verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover zij beschikt.
3. Binnen ten hoogste 3 weken na ontvangst van de klacht stelt Easydutch de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden. Easydutch probeert binnen 4 weken tot een oplossing te komen. Mocht er langere tijd nodig zijn, dan krijgt de klager binnen 4 weken een nieuwe termijn te horen.
4. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld met vermelding van reden(en).
5. De afhandeling van de klacht geschiedt door een onafhankelijke medewerker die zelf niet bij klacht betrokken is. Doorgaans is dit een Nt2-docent die niet gebonden is aan de klacht. Voor Easydutch is het: mw. M. Zuiderwijk, eigenares Squats & more, e-mail: mirjam@squatsandmore.nl

Artikel 7: Uitspraak

1. Binnen 6 weken nadat de klacht is ingediend, neemt de onafhankelijke medewerker een beslissing naar aanleiding van de klacht. Deze beslissing is bindend voor Easydutch en wordt binnen 2 weken opgevolgd.
De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. We bewaren de gegevens 5 jaar vanaf het moment dat een klacht is afgehandeld. Hierna worden uw gegevens vernietigd.

Artikel 8: Ingangsdatum

Deze herziene regeling gaat in op 18 februari 2026

Op het klachtenreglement van Easydutch is het privacyreglement van Easydutch van toepassing.

De klacht zal dus altijd vertrouwelijk worden behandeld.

CONTACT

Rosalinde Meijer

info@easydutch.training

+31613592475

