

Klachtenprocedure NT2Spraak

1. Alleen als de klagende partij concludeert dat de betreffende NT2Spraak-trainer het probleem niet binnen redelijke tijd adequaat oplost, is de klachtenprocedure van toepassing.
2. Tenzij anders is overeengekomen, dient de afnemer een klacht over een product of dienst zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 14 dagen na levering of uitvoering daarvan door de betreffende NT2Spraak-trainer schriftelijk en met duidelijke omschrijving van de klacht aan de betreffende NT2Spraak-trainer mee te delen, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens de betreffende NT2Spraak-trainer vervalt.
3. De NT2Spraak-trainer streeft ernaar om binnen 14 dagen een inhoudelijk te reageren en zo mogelijk een passende oplossing te bieden. Als 14 dagen niet haalbaar is stuurt de betreffende NT2Spraak-trainer de afnemer binnen 3 dagen per brief of e-mail een ontvangstbevestiging waarin de streefdatum voor de inhoudelijke behandeling van de klacht door de betreffende NT2Spraak-trainer wordt vermeld.
4. De klager bevestigt binnen drie dagen de ontvangst van de reactie van de betreffende NT2Spraak-trainer en reageert binnen 14 dagen inhoudelijk. Reageert de klager niet, behoudt de betreffende NT2Spraak-trainer zich het recht voor de klacht als afgehandeld te beschouwen.
5. Gaat de klager niet akkoord met de inhoudelijke reactie of de voorgestelde oplossing van de trainer, dan kan hij/zij de klacht voorleggen aan een onafhankelijke derde, hierna te noemen de Klachtbeoordelaar, vertegenwoordigd door
Mirjam Hausmann, trainer Duits en Engels – m.hausmann@taalkrchtig.com
Marion Siemonsma, trainer NT2 – m.siemonsma@taalkrchtig.com
Leontine Tacoma, trainer schriftelijke communicatie – l.tacoma@taalkrchtig.com
6. De klachtbeoordelaar besluit of zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan zij indien zij het nodig vindt partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten.
7. De klachtbeoordelaar komt binnen 3 weken na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. Zij grondt de uitspraak op de inhoud van de klacht en verstrekte gegevens alsmede, indien van toepassing, op klachtrelevante informatie.
8. Indien er langere tijd nodig is om onderzoek te doen zal de klachtbeoordelaar de klager binnen 1 week hierover informeren waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt er dan een indicatie gegeven wanneer de klachtbeoordelaar verwacht uitsluitel te kunnen geven.
9. Het oordeel van de klachtbeoordelaar is voor de betreffende NT2Spraak-trainer bindend. Deze onderneemt binnen één week na de uitspraak indien nodig actie.
10. Een ingediende klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

11. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
12. Zolang een klacht in behandeling is, dienen beide partijen zich te onthouden van juridische stappen. Als een der partijen het niet zinvol vindt de klachtenprocedure voort te zetten, dient deze de andere partij daar onverwijld en met opgave van redenen van in kennis te stellen.
13. Tijdens de afhandeling van de klacht onthouden beide partijen of door hen geïnformeerde derden zich in deze van publiciteit.
14. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.
15. Klachten en de wijze van afhandeling worden bewaard voor de duur van twee jaar.

