

# Klachtenreglement Branch Out (CRKBO)

## Tevredenheid

1. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
2. Ook als uw invoice is/wordt voldaan door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons deelt.
3. Na 10 bijeenkomsten en/ of aan het eind van een cursus vragen wij u middels een evaluatieformulier naar uw mening over de cursus.
4. U kunt benaderd worden door een externe instantie om mee te doen aan een klanttevredenheids-onderzoek

## Klachten schriftelijk

Onder "schriftelijke klacht" wordt verstaan: een schriftelijke melding door cursist, opdrachtgever of andere persoon of instantie over ontevredenheid met betrekking tot de resultaten en/of de dienstverlening van Branch Out

5. Indien u een schriftelijke klacht indient ontvangt u binnen twee weken bericht van de 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
6. Wij streven ernaar uw klacht binnen zes weken tot tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.
7. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
8. Schriftelijk ingediende klachten worden vijf jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

## Klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers

9. Branch Out maakt deel uit van een klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers. Indien over één van de instituten een schriftelijke klacht wordt ingediend wordt die klacht – met uw instemming - doorgestuurd naar één van de aangesloten leden. Die persoon vormt vervolgens een commissie, bestaande uit drie personen. Uiteraard wordt de instelling over wie de klacht gaat niet in die commissie betrokken.
10. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat Branch Out verplicht is het advies op te volgen.
11. De klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers bestaat uit de volgende personen / instellingen (zie onder)
12. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.
13. Bij de klachtencommissie ingediende klachten worden vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

---

**De klachtencommissie bestaat uit (per 01.08.2014):**

---

Annelies Braams, NedLes, zie [www.nedles.nl](http://www.nedles.nl)

Vera van Popta, Language training Acquest Dutch, zie: [www.acquestdutch.com](http://www.acquestdutch.com)

Monie Doodeman, De Basis training & coaching, zie: [www.nt2debasis.nl](http://www.nt2debasis.nl)

Peter Peek, Branch Out, zie: [www.branch-out.eu](http://www.branch-out.eu)

Teun van Iperen, Flevotaal, zie: [www.flevotaal.nl](http://www.flevotaal.nl)

Joke van den Kieboom, De Taalcoach, zie [www.detaalcoach.com](http://www.detaalcoach.com)

Yvonne Zevenbergen, Taal Den Hartog & Zevenbergen, zie [www.taaldenhartogzevenbergen.nl](http://www.taaldenhartogzevenbergen.nl)

Judith Winterkamp, Communicatief tekst & training, zie [www.communicatief.info](http://www.communicatief.info)

Jacoline de Jong, taalbeleven, zie [www.taalbeleven.nl](http://www.taalbeleven.nl)

Elisabeth Schlager, Training Duits, zie [www.trainingduits.nl](http://www.trainingduits.nl)

Gemimah Ribbers, Buena [Ccomunicación.nl](http://www.comunicación.nl), zie [www.buena-comunicacion.nl](http://www.buena-comunicacion.nl)

Joost Smits, Joost weet het, zie [www.joostweethet.nl](http://www.joostweethet.nl)

Ad Appel, Ad Appel taaltrainingen, zie [www.adappel.nl/](http://www.adappel.nl/)

Lex Schelvis, Lingua Franca, zie [www.linguafranca.nl](http://www.linguafranca.nl)

Dorte Kramer en Anneke Siemons, DnA Languages, zie [www.dnalanguages.nl](http://www.dnalanguages.nl)

Marijke Tupker, onafhankelijke taaltrainer

Josina Lips, onafhankelijke taaltrainer

Fernanda Martino, zie [www.spaanit.nl](http://www.spaanit.nl)

Elisenda Durany, zie [www.spaans-spreken.com](http://www.spaans-spreken.com)

Gerrie Soede, Poldertaal, zie [www.poldertaal.nl](http://www.poldertaal.nl)

Linda Verstraten, Werken met Taal, zie [www.werken-met-taal.nl](http://www.werken-met-taal.nl)

Marijke Pos, Dutch Language Training, zie [www.dutchlanguage training.nl](http://www.dutchlanguage training.nl)

Nick Walker, Dutch & Such, zie <http://dutchandsuch.nl/>

Marga Veldkamp, ¡Hablamos!-Spaans, t 026 443 80 89, m 06 231 140 58

Kathy Czako, Common Link Business English Training, zie [www.commonlink.nl](http://www.commonlink.nl)

Koen Gijzel, Koentact, zie [www.koentact.nl](http://www.koentact.nl)

Warsijem Amatsoemarto, TaalContact Alpha, zie [www.TaalContact.nl](http://www.TaalContact.nl)

---

---