

KLACHTENREGELING
CHRIS P. ODIJK & XANDRA LAMMERS
ENGLISH COURSES & TRANSLATIONS

1. Definitie klacht

In deze klachtenregeling wordt onder een klacht verstaan: een schriftelijke uiting van ontevredenheid gericht aan Chris P. Odijk & Xandra Lammers – English Courses & Translations over de uitvoering van een cursus of een andere scholingsactiviteit, de kwaliteit van het onderwijs, de verzonden factuur of de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de cursus of de andere scholingsactiviteit.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op elke cursus en op elke scholingsactiviteit die door Chris P. Odijk & Xandra Lammers – English Courses & Translations in het kader van de Permanente Educatie Tolken en Vertalers wordt aangeboden en waarvoor de cursist of deelnemer zich heeft aangemeld.
- 2.2 Chris P. Odijk & Xandra Lammers – English Courses & Translations zorgt voor de klachtafhandeling op basis van deze klachtenregeling.

3. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cursisten/deelnemers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- verbetering van de kwaliteit van de cursussen/scholingsactiviteiten met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de webpagina www.chrisodijk-xandralammers.nl.
- 4.2 In de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op elke cursus of andere scholingsactiviteit wordt verwezen naar het bestaan van deze klachtenregeling.

5. Interne klachtprocedure

- 5.1 Wanneer een cursist/deelnemer aan een scholingsactiviteit Chris P. Odijk & Xandra Lammers – English Courses & Translations benadert met een klacht over de uitvoering van een cursus of een andere scholingsactiviteit, de kwaliteit van het onderwijs, de

verzonden factuur of de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de cursus of andere scholingsactiviteit, dan proberen de cursist/deelnemer en Chris P. Odijk & Xandra Lammers – English Courses & Translations gezamenlijk tot een oplossing te komen.

- 5.2 Wanneer de klacht naar tevredenheid van de cursist/deelnemer is afgehandeld, bevestigt Chris P. Odijk & Xandra Lammers – English Courses & Translations dit schriftelijk aan de cursist/deelnemer.

6. Externe klachtprocedure

Wanneer een klacht – ook na intensief overleg – niet naar tevredenheid van de cursist/deelnemer is opgelost, dan wordt deze voorgelegd aan de bevoegde rechter.

7. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 7.1 Chris P. Odijk & Xandra Lammers – English Courses & Translations neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 7.2 De cursist/deelnemer aan een scholingsactiviteit die een klacht indient, is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de interne behandeling van de klacht.
- 7.3 Voor de externe behandeling van de klacht gelden de tarieven zoals deze zijn vastgesteld en gepubliceerd op www.rechtspraak.nl.

Amsterdam, februari 2016