



## **Klachtenregeling Double Dutch Haarlem**

Double Dutch Haarlem ondersteunt cursisten bij het leren en verbeteren van Nederlands als tweede taal. Het resultaat van een cursus of lessen is voor het overgrote deel, afhankelijk van de omstandigheden en inspanningen van de cursist. Double Dutch Haarlem probeert binnen haar mogelijkheden, u altijd zo goed mogelijk te helpen om de leerdoelen te bereiken.

Natuurlijk wordt altijd geprobeerd om zoveel mogelijk te voldoen aan de wensen van de cursisten. Het leerproces van de cursist staat daarbij altijd voorop en er wordt binnen de mogelijkheden van de school gezocht naar een passende oplossing voor een vraag of ontstaan probleem.

### **Bent u niet tevreden/heeft u een klacht?**

Van uw feedback kunnen wij leren en onze diensten verbeteren.

Zit u al in een cursus? Bespreek de klacht altijd eerst met de docent als dat mogelijk is. Probeer samen een oplossing te vinden. Het is voor de docent belangrijk om het te weten als u niet tevreden bent. Er zijn vaak veel mogelijkheden en de docent is dan het eerste aanspreekpunt.

U kunt contact opnemen met ons via [info@doubledutchhaarlem.nl](mailto:info@doubledutchhaarlem.nl).

### **Officiële klacht**

Lukt het niet om een oplossing te vinden? Dan kunt u schriftelijk een klacht indienen. Op een schriftelijke klacht ontvangt u binnen 2 weken een ontvangstbevestiging. Daarin staat hoe de klacht verder wordt behandeld en op welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Als wordt besloten om uw klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt u daarvan binnen 4 weken schriftelijk bericht met een motivatie.

Binnen 6 weken wordt uw klacht afgehandeld. In eerste instantie zal worden geprobeerd om samen met u een passende oplossing te vinden. Lukt dit niet, dan zal Double Dutch Haarlem een onafhankelijk persoon inschakelen om het probleem op te lossen. Het advies van deze onafhankelijke persoon zal door Double Dutch worden gevolgd.

Met een ingediende klacht wordt vertrouwelijk omgegaan en deze zal 1 jaar worden bewaard, waarna vernietigd.

### **Nog steeds geen oplossing voor uw klacht?**

Misschien is het niet mogelijk om samen een oplossing te vinden. U kunt tegen een vergoeding ook een klacht indienen bij het College van Arbitrage van Blik op Werk. Dat is het keurmerk waaronder Double Dutch Haarlem werkt.

### **Vragen?**

Als u een vraag heeft over deze klachtenprocedure, neemt u dan contact met ons op:

Double Dutch Haarlem  
Drosteboulevard 7  
2031 VT Haarlem

[info@doubledutchhaarlem.nl](mailto:info@doubledutchhaarlem.nl)  
[www.doubledutchhaarlem.nl](http://www.doubledutchhaarlem.nl)