

## Klachtenregeling

Language Helps streeft ernaar goede contacten te onderhouden met haar relaties en maatwerk te leveren. Tevens streeft Language Helps naar een transparante manier van communiceren en staan we open voor feedback. Mocht u onverhoopt ontevreden zijn, dan geven wij er de voorkeur aan om eerst met de betreffende projectcoördinator of programmamanager in gesprek te gaan.

Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing kan worden overgegaan tot het indienen van een formele klacht en is onderstaande klachtenprocedure van toepassing.

**Begripsbepaling Relatie:** de partij die een overeenkomst met Language Helps heeft gesloten.

**Klacht:** een formele, schriftelijke uiting van ontevredenheid over de manier waarop Language Helps zich in een situatie, gerelateerd aan workshops en trainingen, heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.

**Directie:** de leden van het bestuur van Language Helps.

De procedure:

1. De relatie wordt verzocht de klacht schriftelijk in te dienen bij: Language Helps, t.a.v de directie via het mailadres [info@languagehelps.nl](mailto:info@languagehelps.nl).
2. Klachten worden door de directie geregistreerd en worden te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
3. De relatie ontvangt binnen 5 dagen na binnenkomst van de klacht een ontvangstbevestiging van de directie. En hierbij wordt vermeld (afhankelijk van de aard en zwaarte van de klacht) binnen welke termijn een antwoord verwacht mag worden.
4. De directie heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
5. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij telefonisch contact opnemen met de relatie en nadere afspraken maken. Indien de relatie dit niet wenst zal de klacht intern worden onderzocht en zal schriftelijke communicatie hierover plaatsvinden.
6. Een klacht wordt door de directie als afgehandeld beschouwd als de relatie het antwoord heeft ontvangen, waarbij Language Helps overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.
7. Language Helps is door lidmaatschap van het NRTO aangesloten bij de Geschillencommissie. Indien de klacht onderling niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan een beroep worden gedaan op de Geschillencommissie. De klacht moet dan via de website van de Geschillencommissie worden ingediend volgens de voorwaarden zoals beschreven op hun website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Language Helps beschouwt de uitspraak van deze klachtencommissie als bindend en handelt eventuele consequenties binnen 2 weken af.
8. Language Helps registreert de klachten en wijze van afhandeling. Deze gegevens worden voor 2 jaar bewaard.