

KLACHTENPROCEDURE

Language Switch 2026

1. DOEL EN TOEPASSINGSGBIED

Deze klachtenprocedure beschrijft hoe Language Switch klachten van opdrachtgevers en cursisten ontvangt, behandelt en afhandelt. Het doel is een snelle, zorgvuldige en navolgbare afhandeling, passend bij de NRTO-keurmerkeisen 3.2 tot en met 3.9.

Deze procedure geldt naast de Algemene Voorwaarden van de NRTO voor de zakelijke markt. Artikel 15 van die voorwaarden ("Vragen en klachten") noemt alleen het uitgangspunt dat een klacht zo spoedig mogelijk wordt beantwoord, zonder concrete termijn of werkwijze. Deze procedure vult dat artikel concreet aan.

2. WAT IS EEN KLACHT?

Een klacht is iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Language Switch, gericht aan Agata Wolters, waarbij de melder een reactie of oplossing verwacht. Dit kan gaan over de inhoud van een training, de uitvoering, een trainer, communicatie, planning of facturering.

Een opmerking, suggestie of verzoek om aanpassing dat in goed overleg direct wordt opgelost, geldt niet als klacht in de zin van deze procedure. Zodra de melder aangeeft het niet eens te zijn met de geboden oplossing, of als een melding niet binnen het reguliere contact kan worden afgehandeld, wordt het alsnog als klacht geregistreerd.

3. INDIENEN VAN EEN KLACHT

Een klacht kan worden ingediend via:

- E-mail aan administratie@languageswitch.nl
- E-mail aan info@languageswitch.nl

Bij een mondeling ingediende klacht legt Language Switch de klacht zelf schriftelijk vast en bevestigt dit aan de melder, zodat de klacht aantoonbaar geregistreerd is.

4. ROLVERDELING

Language Switch is verantwoordelijk voor:

- De ontvangst en registratie van de klacht
- De inhoudelijke behandeling en afhandeling
- De communicatie met de melder
- De archivering van de klacht en de afhandeling

Bij een klacht over het functioneren van een ingehuurd trainer wordt de trainer waar relevant betrokken bij het onderzoek naar de klacht, maar de uiteindelijke afhandeling en communicatie met de melder blijft bij Agata Wolters liggen.

5. REACTIETERMIJN EN AFHANDELING

Op iedere klacht wordt binnen 10 werkdagen na ontvangst gereageerd. In deze eerste reactie bevestigt Language Switch de ontvangst, geeft een eerste duiding van de vervolgstappen en, indien al mogelijk, een inhoudelijke reactie.

Language Switch streeft ernaar klachten binnen 4 weken na ontvangst volledig af te handelen. Is dat door de aard van de klacht niet haalbaar, dan wordt hiervan beargumenteerd afgeweken. De melder ontvangt in dat

geval binnen de eerste 10 werkdagen een gemotiveerde toelichting en een indicatie van de termijn waarop alsnog uitsluitel volgt.

6. VERTROUWELIJKHEID EN REGISTRATIE

Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Gegevens van de melder worden niet gedeeld met derden, behalve voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht zelf, bijvoorbeeld met de betrokken trainer.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in de klachtenregistratie (Excel, submap 3.2-3.9 Klachten). Per klacht worden ten minste vastgelegd: datum van ontvangst, melder, omschrijving, genomen stappen, afhandeling en status. Deze registratie wordt ten minste vier jaar bewaard.

7. BEROEPSMOGELIJKHEID

Is de melder niet tevreden over de wijze waarop de klacht is afgehandeld, dan kan de melder de klacht schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Onderwijsinstellingen te Den Haag.

Language Switch conformeert zich aan het oordeel van de Geschillencommissie en zorgt voor een snelle afhandeling van de eventuele consequenties binnen 4 weken.

8. CONSEQUENTIES EN VERBETERING

Klachten worden, samen met de feedbackresultaten van cursisten en opdrachtgevers, jaarlijks meegenomen in de zelfevaluatie van Language Switch. Waar een klacht aanleiding geeft tot een structurele verbetering, wordt dit opgenomen in het plan van aanpak.

9. VASTLEGGING

Organisatie Language Switch

Opgesteld door Agata Wolters

Datum 22 juni 2026