



Klachtenreglement

Deze klachtenregeling heeft als doel klachten van individuele of groepen klanten tot tevredenheid van een ieder op te lossen. In gevallen waarin klachten voorkomen (hadden) kunnen worden door wijzigingen aan te brengen in de werkwijze van enteetwee dan zal dat ook gebeuren. Een klacht is iets dat op school gebeurt en waar u het niet mee eens bent.

De procedure bij klachten is als volgt.

- Als u een klacht heeft kunt u dat mondeling, schriftelijk of via een mail aan enteetwee kenbaar maken.
- Binnen twee werkdagen ontvangt u, in ieder geval schriftelijk, de bevestiging dat uw klacht ons bereikt heeft. U wordt uitgenodigd om met enteetwee een afspraak te maken zodat u uw klacht toe kunt lichten. Het streven is deze afspraak zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen, te plannen.
- Uiterlijk vijf dagen na dit gesprek zal enteetwee met een voorstel komen om uw klacht op te lossen. Deze oplossing wordt u schriftelijk opgestuurd, maar het liefst vooraf mondeling met u besproken.
- Als u akkoord gaat met de aangeboden oplossing, dan zetten we de gemaakte afspraken op papier en is de klacht opgelost.
- Uiterlijk binnen vier weken is uw klacht afgehandeld. Indien u niet tevreden bent met de oplossing kunt u ook bij het Arbitrage College van Blik op Werk uw klacht indienen. Uw klacht moet dan betrekking hebben op de kwaliteit van het geleverde taal- en ONA-aanbod.
- Indien u onverhoopt niet akkoord kunt gaan met de geboden oplossing, dan kunt u uw klacht aanhangig maken bij de NRTO waar enteetwee lid van is. Deze organisatie zal dan als onafhankelijk derde het geschil bekijken.
- Hoe u uw klacht aanhangig maakt bij de NRTO staat in uw papieren. Uiteraard kunnen wij u uitleggen wat u in dat geval moet doen.