

BUSINESS TALEN ROTTERDAM BV

KLACHTENPROCEDURE

Definitie klacht

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van Business Talen Rotterdam BV of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht werkzaamheden heeft verricht voor het instituut. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting en dit uit zich dan in ontevredenheid. In vrijwel alle gevallen denken wij een klacht echter direct en naar tevredenheid oplossen.

Klachtenafhandeling

Indien u klachten heeft over uw cursus, uw docent, de begeleiding of het lesmateriaal, dan horen we die graag zo spoedig mogelijk. Op deze wijze kunnen we de situatie snel in kaart brengen en een passende oplossing voor uw klacht vinden. Alle klachten behandelen wij op dezelfde manier:

- Als u niet tevreden bent over uw docent, het cursusverloop of het lesmateriaal, bespreek uw klacht dan eerst met uw docent.
- Indien de docent uw klacht niet naar tevredenheid oplost, dan kunt u uw klacht mondeling indienen en toelichten bij de klachtenmanager van Business Talen Rotterdam BV, Herman Groenewegen. De klacht dient duidelijk geformuleerd te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en kan nooit anoniem ingediend worden.
- Binnen twee weken ontvangt u mondeling of schriftelijk antwoord van de klachtenmanager.
- Indien u zich niet kunt vinden in zijn antwoord, dan leggen wij uw klacht graag voor aan een onafhankelijke bemiddelaar.
- Als u een klacht heeft die geen betrekking heeft op de docent, het lesmateriaal of het cursusverloop, dan kunt u uw klacht uitsluitend indienen bij de klachtenmanager

Termijn afhandeling klachten

Mocht, om wat voor reden dan ook, de afhandeling van de klacht langer duren dan de hierboven gestelde termijn van twee weken, dan stelt Business Talen Rotterdam BV u hiervan direct op de hoogte. Tevens wordt er een indicatie gegeven van de termijn waarbinnen het instituut voor de klacht met een passende oplossing denkt te kunnen komen.

Beroepsinstantie

Indien u zich niet kunt vinden in de door Business Talen Rotterdam BV voorgestelde oplossing, dan leggen wij uw klacht graag aan een onafhankelijk bemiddelaar, de heer Peter van der Horst (petervanderhorst@hetnet.nl). Het instituut zal zich geheel

BUSINESS TALEN ROTTERDAM BV KLACHTENPROCEDURE

schikken in het oordeel van deze beroepsinstantie en het oordeel als bindend accepteren.

Heeft u een klacht over een **inburgeringstraject**, dan dient u uw klacht eerst bij uw docent en de leiding van Business Talen Rotterdam BV neer te leggen. Mocht u zich echter niet kunnen vinden in de geboden oplossing van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot het College van Arbitrage van Blik op werk (www.blikopwerk.nl).

Vertrouwelijke afhandeling klachten

Elke klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De betrokkenen zijn uitsluitend: de cursist, de docent die de cursus verzorgt en de leiding van het instituut.

Uiterlijke termijn behandeling klachten

Een klacht moet uiterlijk binnen 4 weken na het kenbaar maken van de klacht afgehandeld zijn.

Registratie klachten

Een klacht wordt omschreven zoals aangegeven in het klachtenformulier dat het instituut u beschikbaar stelt. Dit formulier en de eventuele correspondentie die hieruit voortvloeit, worden minimaal 1 jaar bewaard.