

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 kunnen wij een klacht echter direct en naar tevredenheid oplossen.

Klachtenafhandeling

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

- 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 één week 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 één week, dan stelt de klachtenmanager u hiervan direct op de hoogte. Tevens wordt er een indicatie gegeven van de termijn waarbinnen de klachtenmanager voor de klacht met een passende oplossing denkt te kunnen komen.

Beroepsinstantie

Indien u zich niet kunt vinden in de door de klachtenmanager voorgestelde oplossing, dan leggen wij uw klacht graag voor aan een onafhankelijke bemiddelaar. Het instituut zal zich geheel schikken in het oordeel van de beroepsinstantie en het oordeel als bindend accepteren. De consequenties worden snel afgehandeld.

Vertrouwelijke afhandeling klachten

KLACHTENPROCEDURE

Elke klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De betrokkenen zijn uitsluitend: de cursist, eventueel de docent die de cursus verzorgt en de klachtenmanager.

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.