

## **Klachtenprocedure van Taalinstituut De Wester**

Natuurlijk doen wij er alles aan om te zorgen dat uw taaltraining/cursus optimaal verloopt.

Indien u toch klachten heeft over uw cursus, uw docent, de begeleiding of het lesmateriaal, dan horen we die graag zo spoedig mogelijk. Zo kunnen we de situatie snel in kaart brengen en met u proberen tot een passende oplossing te komen. Klachten behandelen wij op de volgende manier:

- U dient uw klacht mondeling in bij uw docent.
- Indien er geen mondelinge overeenstemming met de docent wordt bereikt, dan kunt u uw klacht mondeling indienen en toelichten bij de leiding van Taalinstituut De Wester BV. De klacht dient duidelijk geformuleerd te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en kan nooit anoniem ingediend worden.
- Binnen 7 werkdagen ontvangt u mondeling of schriftelijk antwoord namens de leiding van het taalinstituut.
- Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord, dan leggen wij uw klacht graag voor aan een onafhankelijke bemiddelaar. Hiervoor stellen we een klachtenformulier beschikbaar.

### **Termijn afhandeling klachten**

Als, om wat voor reden dan ook, de afhandeling van de klacht langer duurt dan de hierboven gestelde termijn van een week, dan stelt Taalinstituut De Wester BV u hiervan op de hoogte. Tevens wordt er een indicatie gegeven van de termijn waarbinnen het instituut met een passende oplossing denkt te kunnen komen.

### **Beroepsinstantie**

Indien u zich niet kunt vinden in de door Taalinstituut De Wester BV voorgestelde oplossing, dan leggen wij uw klacht graag voor aan een onafhankelijke bemiddelaar, ex-notaris Mr. A. Koopmans. Het instituut zal zich geheel schikken in het oordeel van deze bemiddelaar en het oordeel als bindend accepteren. De consequenties worden snel afgehandeld.

### **Vertrouwelijke afhandeling klachten**

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

### **Uiterlijke termijn behandeling klachten**

Een klacht wordt binnen 4 weken na het kenbaar maken van de klacht afgehandeld. Als, om wat voor reden dan ook, de afhandeling van de klacht langer duurt dan 4 weken, dan stelt Taalinstituut De Wester BV u hiervan binnen deze 4 weken op de hoogte.

### **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 2 jaar bewaard.