

Klachtenreglement voor cursisten van Language Institute Regina Coeli B.V. en Regina Coeli Language Courses B.V.

Inleiding

Language Institute Regina Coeli B.V en Regina Coeli Language Courses B.V., hierna gezamenlijk aangeduid als "Regina Coeli", besteden de grootst mogelijke zorgvuldigheid aan het aanbieden en uitvoeren van taaltrainingen. Als u desondanks ontevreden bent over de faciliteiten, het programma of over gedragingen of beslissingen van medewerkers en/of docenten en u wilt een oplossing, dan zijn uw mentor en de verantwoordelijke Head of Department in eerste instantie de aangewezen personen om de klacht mee te bespreken.

We onderscheiden drie soorten klachten:

- A. Klachten die tijdens de training ontstaan en die onmiddellijk moeten worden opgelost om het leerproces niet te belemmeren (bijvoorbeeld klachten over het materiaal, een medewerker/docent, het tempo, de omstandigheden e.d.).
- B. Klachten die bij de evaluatie (mondelijke evaluatie in het laatste lesuur met de mentor of de schriftelijke evaluatie door middel van het evaluatieformulier) kenbaar worden gemaakt.
- C. Klachten die achteraf worden gemeld, telefonisch, per email of schriftelijk.

Procedure

1. Indien de klacht (A-B) door de verantwoordelijke Head of Department voldoende is afgewikkeld, kan hiermee worden volstaan. De verantwoordelijke Head of Department brengt altijd de directie op de hoogte van elke klacht, zodat eventuele trends kunnen worden vastgesteld en maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen.
2. Indien de klacht (A-B) naar uw oordeel onvoldoende is afgehandeld, kunt u een gesprek aanvragen bij de directie. Dit verzoek zal altijd gehonoreerd worden en over het algemeen kan na het gesprek met een van de directieleden de klacht afdoende behandeld worden. De directie zal bij de desbetreffende taalsectie informeren naar de gang van zaken met betrekking tot het onderwerp van de klacht en hierover terugrapporteren aan de cursist.

3. Mocht de klacht naar uw oordeel alsnog onvoldoende zijn afgehandeld, dan verzoeken wij u uw klacht (C) telefonisch, schriftelijk of per email in te dienen bij de directie. Het directiesecretariaat registreert en bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 2 werkdagen en bewaakt de tijdige behandeling en beantwoording. De directie gaat grondig onderzoek doen naar de gang van zaken en zal binnen 2 weken schriftelijk of per email rapporteren. Als daar meer tijd voor nodig is, ontvangt u binnen 2 weken een bericht, schriftelijk of per email, waarin de termijn van afhandeling gecommuniceerd wordt. Indien de klacht gerechtvaardigd is zal de directie u een voorstel tot genoegdoening aanbieden.

4. Mocht hierna geen overeenstemming bereikt zijn dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie via de NRTO waar Regina Coeli lid van is. De leden van de NRTO zijn aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Er kan beroep op de geschillencommissie worden gedaan nadat de interne klachtenprocedure bij de aanbieder is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de Algemene Voorwaarden van het desbetreffende lid van de NRTO en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal.

http://www.nрто.nl/kwaliteitslabels_en_keurmerken/geschillencommissie/

5. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van maximaal 26 maanden bewaard.