

Klachtenprocedure

Doel en verantwoordelijkheid

1. FinnyBo Language Support ondersteunt u bij het leren van de Engelse taal en met het verbeteren van uw taalvaardigheid. Wij geven u daarvoor alle denkbare handvaten:

- wij adviseren u omtrent de leermiddelen
- wij geven u uitleg bij de stof
- wij bieden u oefeningen aan
- wij geven u feedback op uw geschreven en gesproken Engels

2. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

Kwaliteitszorg

3. Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel en wij besteden derhalve veel aandacht aan de kwaliteit van onze taaltrainingen. Wij evalueren regelmatig de cursus met u, schriftelijk via een evaluatieformulier of mondeling tijdens de cursus, om waar nodig de cursus aan te passen of te verbeteren.

Tevredenheid

4. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met een cursus dan horen we dat natuurlijk graag van u. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct bij ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen samen met u naar oplossingen zoeken. De behandeling van die klachten moet dan een dusdanig niveau hebben dat u niet alleen tevreden bent met de genomen maatregel, maar ook de relatie met ons graag wilt continueren.

5. Ook als uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons deelt.

Klachtenprocedure

6. Als u een klacht heeft, kan in veel gevallen direct een oplossing gevonden worden door het te bespreken met uw docent. Indien u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht. Hierin laten wij weten:

- hoe wij de klacht verder in behandeling nemen
- op welke termijn wij dit denken te hebben afgerond

7. U kunt uw klacht kenbaar maken door een brief te sturen naar:

FinnyBo Language Support, t.a.v. Mw. Drs. F. Bottinga, Malrove 66, 7322 GC te Apeldoorn.

Eventueel wordt u uitgenodigd om uw klacht toe te lichten en samen te praten over een mogelijke oplossing.

8. Om een goed beeld te krijgen van uw klacht vragen wij u de volgende punten op te nemen in uw brief:

- de aard van de klacht (wat had u verwacht, aan welke verwachting is niet voldaan)
- wat u zelf heeft gedaan om het probleem op te lossen en hoe dat is verlopen

9. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt u daarvan binnen een week bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.

10. Indien uw klacht geheel of gedeeltelijk gegrond blijkt te zijn, doen wij een voorstel tot genoegdoening, dat wij aan u voorleggen. Als u daarmee instemt, is de klacht afgehandeld. Wij streven ernaar uw klacht binnen 3 weken naar tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Onafhankelijke klachtencommissie

11. Mocht er geen goede oplossing worden gevonden, dan kunt u uw bezwaren voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie.

12. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat FinnyBo Language Support verplicht is het advies op te volgen. De onafhankelijke klachtencommissie doet binnen 3 weken een uitspraak.

13. De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen/instellingen:

- Mevrouw M. Jonker – Haverkamp, voormalig teamleider en docent Duits
- Mevrouw Leny Nuis – de Jong, docent Engels / vertaler Engels, Ermelo
lnuisdejong@telfort.nl
- Mevrouw Rosemarie Enters, docent / trainer / vertaler Nederlands en Engels, Alphen a/d Rijn
enters@encotext.nl

14. Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

15. Bij de klachtencommissie ingediende klachten worden een jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

Finny Bottinga
Apeldoorn, mei 2012