

KLACHTENREGELING INSTITUUT FERNÁNDEZ

1. Deze regeling is bestemd voor degene die als cursist gebruik maakt van de diensten van het Talen Instituut Fernández te Arnhem (hierna: Fernández)
2. Fernández streeft er naar een professioneel en klantvriendelijk bedrijf te zijn. Wij streven naar een optimale dienstverlening. Helaas worden, waar mensen werken, soms fouten gemaakt. Als u van mening bent dat Fernández in de dienstverlening te kort geschoten is en u wilt daarover klagen dan is dat mogelijk. Het instituut kent zowel een interne als een externe klachtenprocedure.
3. Als u een klacht heeft dan is eerst de interne klachtenregeling van toepassing. Dat betekent dat eerst de klacht binnen het bedrijf, in 'eigen huis' wordt behandeld. Als de klacht naar tevredenheid wordt opgelost, dan is de zaak daarmee afgedaan.
4. Is dat niet het geval, dan kunt u vervolgens gebruik maken van de externe klachtenregeling en wordt uw klacht aan een externe en onafhankelijke commissie voorgelegd. De uitspraak van de commissie is voor Fernández bindend.
5. Geheimhoudingsplicht.
Voor alle betrokkenen bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht van de vertrouwelijke gegevens, die bij de behandeling van de klacht worden gebruikt. Dit geldt voor zowel de interne als externe klachtenprocedure.

INTERNE KLACHTENREGELING

Om onnodige ingewikkeldheid te voorkomen, wordt gestreefd naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten waarbij als doel een zorgvuldige en behoorlijke afdoening voorop staat.

U kunt een klacht schriftelijk of mondeling indienen bij de directeur van Fernández, adres Looierstraat 29, 6811 AV Arnhem.

Indien u een klacht schriftelijk indient dan moet u in de brief behalve de datum, uw naam en adres vermelden dat het om een klacht gaat, en dient de brief een concrete, duidelijke omschrijving te bevatten van het feit waarover geklaagd wordt.

Aan degene op wie de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van uw brief verstrekt.

Het behandelen van een klacht omvat: naast hoor en wederhoor ook verslaglegging van datgene wat tijdens het gesprek aan de orde komt.

Fernández streeft ernaar om de klacht binnen 4 weken af te handelen.

Deze termijn kan met 4 weken verlengd worden. De klager wordt over een verlenging tijdig geïnformeerd met vermelding van de reden van de vertraging. Klager ontvangt bij een schriftelijke klacht schriftelijk bericht over het besluit op de klacht en de aangeboden oplossing, bij mondelinge klachten kan dit op verzoek van klager.

EXTERNE KLACHTENREGELING

Fernández kent ook een externe klachtenregeling.

De regeling is bedoeld voor de cursist die niet tevreden is met de afhandeling van de klacht in de interne procedure.

ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

Indien u niet tevreden bent met de interne afwikkeling van de klacht kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie. De commissie is onafhankelijk, de leden van de externe klachtencommissie zijn niet werkzaam bij Fernández.

De commissie is met ingang van 1 oktober 2010 als volgt samengesteld:

mvr. Barbara de Vos, deskundige en voorzitter

mr. M.F.J. Lindelauf, jurist

dhr. RW Bechger, mediator

PROCEDURE

U dient uw klacht schriftelijk in bij de externe klachtencommissie, onder vermelding van datum, naam en adres en een duidelijke beschrijving van uw klacht alsmede de overwegingen voor het beroep. Het adres van de externe klachtencommissie is: As3 Mediation Huizerweg 32 , 1402 AC Bussum.

Binnen één week na ontvangst krijgt u een ontvangstbevestiging en informatie over het verloop van de procedure.

Na een totaal van zes weken is het onderzoek afgerond en ontvangen de betrokken partijen de bevindingen van de klachtencommissie.

De directeur van Fernández ontvangt een bindend oordeel van de externe klachtencommissie tot afhandeling van de klacht.

KOSTEN

Voor u als klager zijn er geen kosten aan deze procedure verbonden.

Eventuele reiskosten worden niet vergoed.

Arnhem, 1 oktober 2010