



Ondanks de zorgvuldigheid die “Het Wereldcollege” betracht, kan het voorkomen dat een cursist niet helemaal tevreden is over de gevolgde cursus. De cursisten van “Het Wereldcollege” hebben recht op een serieuze behandeling van een klacht of een gevoel van onvrede. Om dit recht te waarborgen is er een klachtenregeling van kracht. Ontevredenheid of het ergens niet mee eens zijn hoeft niet te leiden tot een klacht, maar wordt het liefst zo snel mogelijk gehoord, omdat er in goed overleg veel en snel opgelost kan worden. Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven. De klachtenregeling is te vinden op onze website [www.wereldcollege.nl](http://www.wereldcollege.nl).

### Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

- \* “Het Wereldcollege”: de taal school “Het Wereldcollege” gevestigd in Ursem op de Raapakker 2, 1645RT Ursem.
- \* Klager: degene die een klacht indient.
- \* Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de dienstverlening van “Het Wereldcollege” heeft plaatsgevonden.
- \* Beklaagde: de persoon waarover wordt geklaagd.

### Hoofdstuk 2 Klachtenprocedure

Wanneer u klachten heeft over de cursus, docente, het naleven van de cursusvoorwaarden, de cursusaccommodatie of andere zaken die met de taalschool hebben te maken, vernemen we dat graag zo spoedig mogelijk. Bij klachten zullen we zorg dragen voor een wellicht snelle oplossing waar mogelijk is en deze worden als volgt behandeld;

- \* In eerste instantie, kunt u uw klacht mondeling indienen bij de beklagde die bij de gedraging betrokken is geweest.
- \* De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld. De beklagde maakt een verslag welke door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrijf ontvangt.
- \* In het geval er geen mondelinge overeenstemming word bereikt, dan kunt u binnen twee weken uw klacht

schriftelijk indienen bij de directie van “Het Wereldcollege”.

- \* U dient uw klacht duidelijk te omschrijven en uw standpunt helder te onderbouwen. Een klacht kan nooit anoniem worden ingediend. In uw klachtbrief graag de volgende ook vermelden: Naam, adres, telefoon, cursus, tijdstip van de cursus.

### Hoofdstuk 3 Behandeling van schriftelijke klachten

“Het Wereldcollege” bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen 2 werkdagen. Binnen twee weken ontvangt u een schriftelijk antwoord door of namens “Het Wereldcollege”. Indien er langere tijd nodig is voor eventueel onderzoek dan zal “Het Wereldcollege” een tijdsindicatie hiervoor aangeven maar binnen 6 weken is de klacht afgehandeld.

### Hoofdstuk 4 Vertrouwelijkheid van de klachten

Alle klachten worden in strikt vertrouwen behandeld door “Het Wereldcollege”

### Hoofdstuk 5 Afhandeling

Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt tussen de klager en “Het Wereldcollege”, dan zal “Het Wereldcollege” de zaak voorleggen aan een derde onafhankelijke partij, namelijk het Nederlands Arbitrage Instituut.

- \* De uitspraak van het Nederlands Arbitrage Instituut is bindend voor “Het Wereldcollege”. De kosten van de arbitrage zijn voor rekening van de partij die door de arbitrage in het ongelijk wordt gesteld. Eventuele consequenties voor “Het Wereldcollege” worden zo snel mogelijk afgehandeld. “Het Wereldcollege” zal een tijdsindicatie hiervoor aangeven.
- \* “Het Wereldcollege” draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten voor een periode van drie jaar.

Plaats: Ursem

Datum: 27 oktober 2016