

PL PROCEDURA SKARG ZEWNĘTRZNYCH

Capricorn Taallessen en Vertalingen – Rotterdam

KVK-nummer: 89231538

Załącznik nr 11 do Umowy edukacyjnej

1. Cel dokumentu

Celem niniejszej procedury jest określenie sposobu składania skargi **poza szkołą**, w sytuacji gdy:

- uczeń nie jest usatysfakcjonowany odpowiedzią szkoły,
 - wewnętrzna procedura skarg nie doprowadziła do porozumienia.
-

2. Zasada ogólna

Uczeń ma prawo skorzystać z **niezależnej, zewnętrznej instytucji**, która zajmuje się rozstrzyganiem sporów pomiędzy konsumentami a usługodawcami edukacyjnymi w Holandii.

3. Etapy zgłaszania skargi zewnętrznej

Krok 1 – wyczerpanie procedury wewnętrznej

Uczeń najpierw składa skargę bezpośrednio do szkoły (wg wewnętrznej procedury).

Krok 2 – wystąpienie do instytucji zewnętrznej

Jeśli uczeń nie zgadza się z odpowiedzią szkoły lub nie otrzyma rozwiązania w terminie 4 tygodni, ma prawo:

Zgłosić skargę do:

Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen

(komisja ds. sporów w edukacji prywatnej)

Adres:

Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Strona: www.degeschillencommissie.nl

E-mail: info@degeschillencommissie.nl

Telefon: 070 – 310 53 10

Komisja jest niezależna, obiektywna i uprawniona do wydawania wiążących decyzji.

4. Zakres rozpatrywanych skarg

Do instytucji zewnętrznej można zgłaszać skargi dotyczące:

- jakości usług edukacyjnych,
 - niewykonania lub nienależytego wykonania umowy,
 - nieprzestrzegania regulaminu przez szkołę,
 - kwestii finansowych.
-

5. Poufność i niezależność

- Wszystkie skargi są traktowane poufnie.
 - Instytucja działa całkowicie niezależnie od szkoły.
 - Decyzje komisji są wiążące.
-

6. Koszty

Złożenie skargi może wiązać się z symboliczną opłatą administracyjną ustalaną przez Geschillencommissie.

Szkola **nie pobiera żadnych opłat** za przekazanie sprawy do instytucji zewnętrznej.

7. Podpisy

.....

Katarzyna Kurszewska

Capricorn Taallessen en Vertalingen

KVK-nummer: 89231538

.....

Uczeń

Data:

NL EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

Capricorn Taallessen en Vertalingen – Rotterdam

KVK-nummer: 89231538

Bijlage 11 bij de Onderwijsovereenkomst

1. Doel van dit document

Deze procedure beschrijft hoe een cursist een **externe klacht** kan indienen wanneer:

- de interne klachtenprocedure geen oplossing heeft opgeleverd,
 - de cursist niet tevreden is met de reactie van de School.
-

2. Algemeen principe

De cursist heeft het recht om een klacht in te dienen bij een **onafhankelijke geschillencommissie**, die klachten binnen het particuliere onderwijs behandelt.

3. Stappen van de externe klachtenprocedure

Stap 1 – interne procedure

De cursist dient eerst een klacht in bij de School volgens de interne klachtenprocedure.

Stap 2 – externe instantie

Indien geen oplossing is bereikt binnen 4 weken, kan de cursist zich wenden tot:

Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen

Adres:

Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Website: www.degeschillencommissie.nl

E-mail: info@degeschillencommissie.nl

Telefoon: 070 – 310 53 10

Deze commissie is onafhankelijk, onpartijdig en bevoegd om bindende uitspraken te doen.

4. Onderwerpen van externe klachten

Een cursist kan een klacht indienen over:

- de kwaliteit van het onderwijs,
- onvoldoende uitvoering van de overeenkomst,
- niet-naleving van het reglement door de School,
- financiële geschillen.

5. Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- De commissie werkt volledig onafhankelijk van de School.
- Uitspraken zijn bindend.

6. Kosten

Er kan een kleine administratieve bijdrage gelden, afhankelijk van de regels van de Geschillencommissie.

De School rekent **geen kosten** voor het doorverwijzen naar de externe instantie.

7. Ondertekening

.....

Katarzyna Kurszewska

Capricorn Taallessen en Vertalingen

KVK-nummer: 89231538

.....

Cursist

Datum: