

PL PROCEDURA SKŁADANIA SKARG

Capricorn Taallessen en Vertalingen – Rotterdam

KVK-nummer: 89231538

Załącznik nr 4 do Umowy edukacyjnej

1. Cel procedury

Celem procedury skarg jest zapewnienie uczniom przejrzystego i bezpiecznego sposobu zgłaszania uwag, nieporozumień lub problemów związanych z przebiegiem kursu.

Szkoła zobowiązuje się do rzetelnego rozpatrywania każdej skargi.

2. Możliwe powody złożenia skargi

Skargę można złożyć w przypadku:

- niejasności dotyczących zajęć,
 - niezgodności z umową lub regulaminem,
 - problemów organizacyjnych,
 - nieprawidłowej komunikacji,
 - zastrzeżeń dotyczących jakości zajęć.
-

3. Sposób złożenia skargi

Skargę można złożyć:



e-mailowo:

capricorntaallessen@gmail.com



pisemnie:

Capricorn Taallessen en Vertalingen

Zuidplein 54, 3083 CX Rotterdam

W zgłoszeniu należy podać:

- imię i nazwisko,
 - adres e-mail lub numer telefonu,
 - datę,
 - opis sytuacji.
-

4. Potwierdzenie przyjęcia skargi

Składający skargę otrzyma potwierdzenie jej przyjęcia w ciągu **5 dni roboczych**.

5. Termin rozpatrzenia skargi

Szkoła zobowiązuje się do rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi w terminie **maksymalnie 30 dni** od daty otrzymania zgłoszenia.

6. Sposób rozpatrzenia skargi

W ramach rozpatrywania skargi:

1. analizowane są wszystkie przedstawione informacje,
 2. mogą zostać poproszone dodatkowe wyjaśnienia,
 3. następnie przedstawiane jest rozwiązanie lub propozycja działania naprawczego.
-

7. Poufność

Wszystkie informacje związane ze skargą są traktowane **poufnie**.

Dostęp do nich mają wyłącznie osoby zaangażowane w rozpatrywanie sprawy.

8. Dokumentacja skarg

Szkoła prowadzi rejestr zgłoszonych skarg przez okres **3 lat**, wyłącznie na potrzeby kontroli jakości i audytów.

9. Brak negatywnych konsekwencji

Złożenie skargi **nie wpływa negatywnie** na przebieg nauki ani relację Uczeń–Szkoła.

10. Skarga zewnętrzna

Jeśli uczeń nie jest usatysfakcjonowany sposobem rozpatrzenia skargi, może złożyć ją do:

Autoriteit Consument & Markt (ACM)

lub

De Geschillencommissie (jeśli wymagane w przyszłości).

11. Podpisy

.....
Katarzyna Kurszewska

Capricorn Taallessen en Vertalingen

KVK-nummer: 89231538

.....
Uczeń

Data:

NL KLACHTENPROCEDURE

Capricorn Taallessen en Vertalingen – Rotterdam

KVK-nummer: 89231538

Bijlage 4 bij de Onderwijsovereenkomst

1. Doel van de procedure

Deze klachtenprocedure heeft als doel cursisten een duidelijke, veilige en transparante manier te bieden om opmerkingen, misverstanden of problemen met betrekking tot de cursus te melden.

De School verbindt zich ertoe elke klacht zorgvuldig te behandelen.

2. Redenen om een klacht in te dienen

Een klacht kan worden ingediend in geval van:

- onduidelijkheden over de lessen,
 - afwijkingen van de overeenkomst of het reglement,
 - organisatorische problemen,
 - gebrekkige of onjuiste communicatie,
 - opmerkingen over de kwaliteit van het onderwijs.
-

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend via:



E-mail:

capricorntaallessen@gmail.com



Schriftelijk:

Capricorn Taallessen en Vertalingen
Zuidplein 54, 3083 CX Rotterdam

De klacht dient te bevatten:

- naam van de cursist,
- e-mailadres of telefoonnummer,
- datum,

- beschrijving van de situatie.
-

4. Bevestiging van ontvangst

De cursist ontvangt binnen **5 werkdagen** een bevestiging dat de klacht is ontvangen.

5. Afhandelingstermijn

De School behandelt de klacht en geeft een inhoudelijke reactie binnen **uiterlijk 30 dagen** na ontvangst.

6. Wijze van behandeling

Tijdens de behandeling van de klacht:

1. worden alle verstrekte gegevens zorgvuldig geanalyseerd,
 2. kan om aanvullende toelichting worden gevraagd,
 3. wordt een oplossing of corrigerende maatregel voorgesteld.
-

7. Vertrouwelijkheid

Alle informatie met betrekking tot de klacht wordt **vertrouwelijk** behandeld.
Alleen betrokken personen hebben toegang tot deze gegevens.

8. Registratie van klachten

De School registreert alle ingediende klachten gedurende **3 jaar**, uitsluitend voor kwaliteitscontrole en auditdoeleinden.

9. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht heeft **geen negatieve gevolgen** voor de cursusrelatie of verdere deelname aan de lessen.

10. Externe klacht

Indien de cursist niet tevreden is met de afhandeling, kan de klacht worden ingediend bij:

Autoriteit Consument & Markt (ACM)

of

De Geschillencommissie (indien van toepassing in de toekomst).

11. Ondertekening

.....

Katarzyna Kurszewska

Capricorn Taallessen en Vertalingen

KVK-nummer: 89231538

.....

Cursist

Datum: