

## **Bogaers Taleninstituut B.V. – Klachtenregeling**

**Deze procedure is opvraagbaar via onze website.**

### **Artikel 19 – Vragen en klachten**

Bogaers Taleninstituut gevestigd te Tilburg.

Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer; 3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Bogaers Taleninstituut of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Bogaers Taleninstituut B.V.. Onder tijdig wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de cursist/opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, doch uiterlijk binnen 3 maanden. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cursist/opdrachtgever zijn of haar rechten ter zake verliest. De klacht of het bezwaarschrift dient gemotiveerd en voorzien te zijn van een dagtekening en de naam van de klager. De klacht die wordt ingediend dient zo nauwkeurig mogelijk omschreven te zijn en indien mogelijk voorzien te zijn van bewijsstukken.
2. Klachten kunnen mondeling en schriftelijk, zowel per brief als per mail, aan Bogaers Taleninstituut B.V. kenbaar te worden gemaakt:

Bogaers Taleninstituut B.V.  
t.a.v. mevrouw J.G.M. van der Meijden  
Groenstraat 139-155  
5021 LL Tilburg

Bogaers Taleninstituut B.V. neemt zowel schriftelijke als mondelinge klachten in behandeling. De cursist/opdrachtgever geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Tevens dient de cursist/opdrachtgever het eventuele cursus ID, (de naam van cursus), en de docent te vermelden. Dit om een spoedige afhandeling van de klacht te bevorderen. Een onafhankelijke medewerker van Bogaers Taleninstituut B.V. zal uw klacht ontvangen, vastleggen in het klachtenregister en zorg dragen voor een correcte afhandeling.

3. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door Bogaers Taleninstituut B.V. beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven

die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Bogaers Taleninstituut B.V. per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer de cursist/contactpersoon een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. De cursist/opdrachtgever kan zijn klacht tot uiterlijk 3 weken na de schriftelijke reactie van Bogaers Taleninstituut B.V. indienen bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, bij gebreke waarvan deze klachtmogelijkheid vervalt.
5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20 van de Algemene Voorwaarden van Bogaers Taleninstituut B.V. Via ons lidmaatschap van NRTO kunnen klachten gemeld worden bij de geschillencommissie. <http://www.bogaerstalen.nl/algemene-voorwaarden/>