

Klachtenprocedure

Het Nt2 Café werkt graag aan de verbetering van de kwaliteit van haar school, zijn er dingen zijn waar u niet tevreden over bent, laat het ons dan weten via het klachtenformulier dat u kunt downloaden via onze website. Stuur het formulier naar susan@nt2cafe.nl. U kunt ons natuurlijk ook zonder het formulier een mail sturen.

Klachten kunnen gaan over:

- De **dienstverlening** van het NT2 Café: u bent ontevreden over de kwaliteit van de geleverde dienst (bijvoorbeeld een les, cursus, opleiding, setting van de lessen planning of product)
- Een **gedraging** of **handeling** van een medewerker van het NT2 Café: u bent ontevreden over de manier waarop u bent behandeld of door een bepaald soort gedrag.

Klachten kunnen niet gaan over:

Een klacht gaat niet over een uitslag van een examen.

Zaken die met algemene beleidsregels en voorschriften te maken hebben worden voor dat deel van de klacht niet behandeld. Verder worden ook zowel zaken die ouder zijn dan één jaar en anonieme klachten niet behandeld.

Wat kunt u doen?

Heeft u een klacht dan vragen wij u eerst te spreken met uw docent.

Bent u hierover niet tevreden, dan moet u de klacht schriftelijk sturen, liefst via het klachtenformulier, naar het NT2 Café:

susan@nt2cafe.nl.

U krijgt dan binnen 2 weken een ontvangstbevestiging per mail.

Hierin staat een korte omschrijving van de klacht (met de datum, plaats en bijzondere omstandigheden). Binnen 4 weken hoort u van ons of de klacht wel of niet in behandeling genomen wordt.

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod. Dit kan zijn dat er een correctie, genoegdoening of een vervangende dienst aangeboden wordt. Totale afhandeling 6 weken.

Komen we er dan nog niet uit, dan sturen wij de klacht door naar het College van Arbitrage van Blik op Werk.

Postbus 2707
3500 GS Utrecht
info@blikopwerk.nl
030- 2916025

Alle afhandelingen en afspraken worden vastgelegd op het klachtenformulier.

Evaluatie:

Het Nt2 Café evalueert jaarlijks de binnengekomen klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd op het klachtenformulier en de desbetreffende administratie wordt 3 jaar bewaard.

<https://www.nt2cafe.nl/klachtenformulier>