KLACHTENREGELING

‘Taleninstituut CDF’ streeft naar optimale klanttevredenheid. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u. Deze klachtenprocedure geeft inzicht op de wijze waarop u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

1. Klacht: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid over de activiteiten en dienstverlening van Taleninstituut CDF gedaan door een cursist.
2. Uw klacht dient u te sturen naar:
   Taleninstituut CDF
   T.a.v. mevr. E. van Uden
   Vinkelse Bunderstraat 4
   5383 KD Vinkel
3. Omschrijving van uw klacht: Wij vragen u om zoveel mogelijk relevante informatie te verstrekken, zodat wij uw klacht zo adequaat mogelijk kunnen beoordelen.
4. Behandeling van uw klacht: Binnen vijf werkdagen ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.
5. Reactie op uw klacht: ‘Taleninstituut CDF’ streeft ernaar een inhoudelijke reactie binnen 10 werkdagen te verstrekken, tenzij de complexiteit van het dossier het niet toestaat. Indien deze situatie zich voordoet, dan wordt u daarvan op de hoogte gesteld met een verwachte termijn.
6. Beroepsmogelijkheid: Indien u het niet eens bent met de reactie op uw klacht, dan bestaat beroepsmogelijkheid bij de onderstaande onafhankelijke derde (Mediator):
   Fleuren Consultancy BV
   t.a.v. De heer P. Fleuren
   E-mail: peter@fleurenconsultancy.nl
   T: +31 77 4720267
   www.fleurenconsultancy.nl
   Binnen 10 werkdagen zal deze onafhankelijke derde uw klacht beschouwen. Het oordeel van deze beroepsinstantie is bindend en eventuele consequenties van deze beslissingen worden door ‘Taleninstituut CDF’ adequaat afgehandeld.
7. Elke klacht wordt in volledige vertrouwelijkheid behandeld.
8. Afgehandelde klachten worden voor een termijn van twee jaar bewaard.