

Klachtenregeling BTSG

BTSG streeft naar een hoge klanttevredenheid. Indien je toch een klacht hebt dan horen wij dat graag. Wij hanteren daarbij de volgende procedure.

Indienen van een klacht

Als je een klacht hebt, bespreek je dit in eerste instantie met de docent.

Als je niet met de docent tot een oplossing komt kan je een klacht indienen per brief of per e-mail. Dit kan naar onderstaand e-mailadres of postadres:

info@btsg.nl

BTSG
M. van Peer
Eekwal 16
8011 LD Zwolle

Afwikkeling van een klacht

BTSG biedt jou binnen 2 weken een reactie of een oplossing. Indien er een langere termijn nodig is om onderzoek te doen wordt je hiervan op de hoogte gesteld en zal er binnen zeven werkdagen worden aangegeven wanneer er uitsluitel gegeven wordt.

Geschillencommissie

Als u na het aflopen van bovengenoemde termijn niet tevreden bent met de afhandeling dan kunt u een procedure bij de geschillencommissie van de NRTO starten. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend. Wij zullen de afhandeling daarvan binnen een termijn doen die passend is bij de uitspraak van de geschillencommissie.

Registratie

Wij registreren eventuele klachten schriftelijk en archiveren deze minimaal 2 jaar.

Vertrouwelijkheid

Klachten worden te allen tijde vertrouwelijk behandeld.