

## Klachtenprocedure

### In het kort

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met onze dienstverlening, dan proberen we samen snel tot een oplossing te komen. Berlitz is altijd telefonisch en per e-mail te bereiken voor het afhandelen van vragen van administratieve aard, met betrekking tot de inhoud van de cursus of het studiemateriaal.

Daarnaast is het mogelijk om schriftelijk een **klacht** in te dienen. Voor het indienen van een klacht kan [het klachtenformulier](#) op de website worden ingevuld.

Klachten worden zo snel mogelijk beantwoord en op een vertrouwelijke manier behandeld. Wij nemen klachten met betrekking tot onze dienstverlening zeer serieus en streven ernaar om een klacht onderling in goed overleg met de klant op te lossen.

Onderstaand klachtenreglement is op onze website gepubliceerd en is bekend bij de werknemers van onze organisatie.

### Inhoud

[Begripsbepaling](#)

[Rechten en plichten van de klant](#)

[Procedure](#)

[Geschillenbeslechting](#)

### Begripsbepaling

Klacht – Een klacht is een mondelinge of schriftelijke melding door een klant met betrekking tot de dienstverlening van Berlitz, waarmee hij/zij zijn/haar ontevredenheid uit.

Klant – in deze; de indiener van de klacht.

### Rechten en plichten van de klant

Rechten: De klant ontvangt een passende cursus van goede kwaliteit, en iedere klant verdient een gelijke behandeling.

Plichten: De klant voldoet aan de betalingsverplichting en de inspanningsverplichting. De klant meldt zich af indien hij/zij niet in staat is naar de les te komen.

### Procedure

1. Indien een klant mondeling een klacht indient, dan wordt er direct geprobeerd met de klant in gesprek te gaan om een oplossing te vinden.
2. Indien de klant een klacht indient via het [klachtenformulier](#), dan wordt deze door Berlitz binnen tien werkdagen beantwoord, te rekenen vanaf de datum van ontvangst. Klachten die een langere verwerkingstijd (meer dan zes weken) vragen, worden door Berlitz beantwoord per e-mail, binnen tien werkdagen, met een ontvangstbevestiging en een indicatie wanneer de klant een antwoord kan verwachten.

3. Alle klachten worden op een vertrouwelijke manier behandeld. Elke klacht en de manier waarop deze werd afgehandeld, worden geregistreerd en voor een duur van 1 jaar bewaard.
4. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke werknemer, die zelf niet bij de klacht betrokken is.
5. Elke klacht moet tijdig aan Berlitz worden voorgelegd en volledig en duidelijk omschreven. Klachten die niet binnen twee maanden nadat zij zijn ontstaan worden ingediend, worden niet behandeld.
6. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt een klant hier uiterlijk vier weken na indiening een gemotiveerd bericht van via e-mail.
7. Alle ingediende klachten worden door Berlitz geregistreerd in een centrale administratie en die van de klant/de betreffende cursist. Hierbij worden de volgende gegevens bijgehouden:
  - a. De datum van binnenkomst van de klacht.
  - b. De datum van ontvangstbevestiging door Berlitz.
  - c. De inhoud van de klacht
  - d. De behandelaar van de klacht.
  - e. De uitkomst van de afhandeling van de klacht.
  - f. De datum waarop de klacht is afgehandeld.

Alle ontvangen klachten worden ten minste één keer per jaar aan het management voorgelegd en geëvalueerd ter verbetering van onze dienstverlening.

## **Geschillenbeslechting**

8. Als de klacht niet in onderling overleg met de klant kan worden opgelost, is er een geschil ontstaan dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling van de [Algemene Voorwaarden](#) (Artikel 17 – Regels voor geschillenbeslechting).
9. Indien de klant inburgeringslessen volgt bij Berlitz en de klacht niet in onderling overleg met de klant kan worden opgelost, kan de klant tegen vergoeding de klacht voorleggen aan het College van Arbitrage van Blik op Werk.

Mocht u vragen hebben met betrekking tot onze klachtenprocedure dan kunt u contact opnemen met [info@berlitz.nl](mailto:info@berlitz.nl).

## Complaints procedure

### Preface

In case you are not satisfied with our services, we will try to find a solution together quickly. Berlitz can always be reached by telephone and e-mail to deal with questions of an administrative nature, regarding the content of the course or regarding study material.

Next to that it is possible to submit a written **complaint**. To submit a complaint, you can complete the [complaint form](#) on the website.

Complaints will be answered as quickly as possible and treated confidentially. We take complaints with regard to our services very seriously and strive to resolve a complaint mutually in consultation with the customer.

The complaints procedure below has been published on our website and is known to the employees of our organization.

### Contents

[Definitions](#)

[Rights and obligations of the customer](#)

[Procedure](#)

[Dispute Resolution](#)

### Definitions

Complaint - A complaint is a verbal or written report by a customer with regard to the services of Berlitz, with which he / she expresses his / her dissatisfaction.

Customer - in this; the complainant.

### Rights and obligations of the customer

Rights: The customer receives an appropriate course of good quality, and every customer deserves equal treatment.

Obligations: The customer complies with the payment obligation. The client notifies Berlitz if he / she is unable to come to class.

### Procedure

1. If a customer submits a complaint orally, an attempt is made to enter into a dialogue with the customer to find a solution.
2. If the customer submits a complaint via the [complaint form](#), it will be answered by Berlitz within ten working days from the date of receipt. Complaints requiring a longer processing time (more than six weeks) will be answered by Berlitz by e-mail within ten working days, with a confirmation of receipt and an indication when the customer can expect an answer.
3. All complaints are handled confidentially. Every complaint and the way in which it was handled are registered and stored for a period of 1 year.

4. The complaint is handled by an independent employee who is not involved in the complaint himself.
5. Every complaint must be submitted to Berlitz in a timely manner and must be described fully and clearly. Complaints that are not submitted within two months after they have arisen will not be processed.
6. If a complaint will not be handled and processed, a customer will receive a motivated message by e-mail no later than four weeks after submission.
7. All complaints submitted are registered by Berlitz in a central administration and that of the customer / the student concerned. The following data is kept:
  - a. The date of receipt of the complaint.
  - b. The date of confirmation of receipt by Berlitz.
  - c. The content of the complaint
  - d. The person handling the complaint.
  - e. The outcome of the handling of the complaint.
  - f. The date on which the complaint was handled.

All complaints received are presented to management at least once a year and evaluated to improve our services.

## **Dispute Resolution**

8. If the complaint cannot be resolved by mutual agreement with the customer, a dispute has arisen that is eligible for the dispute resolution of the [General Terms and Conditions](#) (Article 17 - Rules for dispute resolution).
9. If the customer takes integration lessons with Berlitz and the complaint cannot be resolved in mutual consultation with the customer, the customer can submit the complaint to the Arbitration Board of Blik op Werk for a fee.

If you have any questions regarding our complaints procedure, please contact [info@berlitz.nl](mailto:info@berlitz.nl).