

## **Klachtenbeleid en -procedure van The Square Mile Public Sector Training BV / The Square Mile Private Sector Training BV**

Klanttevredenheid staat centraal bij The Square Mile. Aan het begin van elke cursus vragen we onze trainers om de doelen van de training te bespreken met de deelnemers, en wij moedigen het aan om dit tijdens de cursus te blijven doen en wederzijds feedback te geven.

Mocht zich een klacht voordoen, dan hanteren wij het volgende beleid:

1. Bespreek de klacht in eerste instantie met de betrokken trainer
2. Indien u ontevreden bent met het resultaat, stuur dan een e-mail naar het kantoor van The Square Mile. Hiervan krijgt u een ontvangstbevestiging.
3. TSM neemt contact op met u en de trainer om de klacht te onderzoeken.
4. De achtergrond en contractafspraken worden opnieuw bekeken.
5. TSM neemt contact op met u en/of de opdrachtgever om de bevindingen te bespreken.
6. Er wordt een beslissing genomen, waarvan de opdrachtgever schriftelijk op de hoogte wordt gebracht.
7. De klacht wordt afgesloten.

Onder normale omstandigheden worden klachten binnen zeven werkdagen afgehandeld.

Indien de klant ontevreden is met de uitkomst van de klachtenprocedure, dan wordt hij of zij doorverwezen naar een onafhankelijke bemiddelaar; Anglo-Dutch Language Consultants.