

Klachtenprocedure BiZZ College

Versie 1.0 — september 2026

Wij doen ons best om je opleiding goed te laten verlopen. Toch kan er iets misgaan. Ben je ergens ontevreden over, laat het ons dan weten — we lossen het graag op, en je helpt ons er bovendien mee onze opleidingen te verbeteren.

Stap 1 — Bespreek het met je docent

De meeste klachten zijn met één gesprek opgelost. Gaat het over de lessen, het lesmateriaal of de begeleiding, bespreek het dan eerst rechtstreeks met je docent. Vaak blijkt er sprake van een misverstand, of is er een praktische oplossing die we direct kunnen doorvoeren.

Stap 2 — Dien je klacht schriftelijk in

Kom je er in gesprek niet uit, of gaat je klacht over iets waarover je liever niet met je docent praat? Stuur dan een e-mail naar bizzcollegebonaire@gmail.com.

Vermeld daarin:

- Je naam en de opleiding die je volgt
- Waar je klacht over gaat, zo concreet mogelijk
- Wat er tot nu toe over is besproken, als je er al eerder over hebt gesproken
- Wat je zou willen dat er gebeurt

Wij behandelen je klacht vertrouwelijk. Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor je deelname aan de opleiding of voor je beoordeling.

Stap 3 — Wat je van ons mag verwachten

Wanneer	Wat er gebeurt
Binnen 5 werkdagen	Je ontvangt een ontvangstbevestiging van je klacht.
Binnen 4 weken	Je ontvangt een inhoudelijke reactie: onze beoordeling van de klacht en wat wij eraan doen.
Bij uitstel	Lukt het ons niet binnen 4 weken, dan laten wij dat weten met een toelichting en een nieuwe termijn van maximaal 4 weken.

Wij registreren alle klachten en bewaren ze gedurende twee jaar. Eén keer per jaar bekijken wij of er patronen in zitten waar wij onze opleidingen op kunnen verbeteren.

Stap 4 — Als je er met ons niet uitkomt

Ben je niet tevreden over de afhandeling van je klacht, dan kun je *in beroep* te gaan. Daarvoor geldt namelijk de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij je beroep onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. Deze beroepsregeling wordt volledig uitgewerkt op de website www.beroepsregeling.nl. Eventuele consequenties handelen wij binnen vier weken af.