

Klachtenprocedure

Wij hechten grote waarde aan de tevredenheid van onze deelnemers en klanten en streven voortdurend naar de optimalisatie van onze dienstverlening en opleidingskwaliteit. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft over (een van onze) cursussen. Alleen door uw klacht aan ons kenbaar te maken, kunnen wij u een gepaste oplossing bieden. Tevens vergroten wij het zicht op onze dienstverlening en de mogelijkheden om deze structureel te verbeteren.

Uitgangspunten bij de klachtbehandeling zijn:

- Wij streven naar een zorgvuldige klachtbehandeling en een voor alle partijen billijke oplossing.
- Klachten dient u 14 dagen na constatering schriftelijk in of via het [contactformulier](#).
- Jeroen Buchel, hoofd opleidingen, is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Bij de beoordeling en afhandeling van uw klacht zijn de [Algemene voorwaarden](#) leidend. De beoordeling en afhandeling van uw klacht wordt in principe in maximaal 4 weken gerealiseerd. Indien de klacht niet binnen de gestelde termijn afgehandeld kan worden, wordt u binnen 4 weken na ontvangst van de klacht geïnformeerd over de te verwachten doorlooptijd van de klachtafhandeling.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Mocht de klacht na sluiting van de standpuntwisseling met de klachtenverantwoordelijke niet zijn opgelost, dan bestaat er een beroepsmogelijkheid. U kunt hiervoor terecht bij NOREA (Beroepsorganisatie van IT Auditors), vertegenwoordigd door Wilfried Olthof (norea@norea.nl).
- Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend.
- De klacht en de afhandeling daarvan wordt door ons geregistreerd en bewaard voor een periode van vijf (5) jaar.
- Het indienen van een klacht laat de betalingsverplichting onverlet.