

Klachtenprocedure

vABC O&T doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een oplossing te komen.

vABC O&T neemt daarbij de volgende procedure in acht.

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij vABC O&T. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de (aspirant-)cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

2. Kenbaarheid

Klachten dienen schriftelijk aan vABC O&T kenbaar gemaakt te worden via:

vABC O&T. t.a.v. Klachtenafdeling / Mirjam Hakvoort Escudo 6 8305 BM Emmeloord

vABC O&T neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. vABC O&T adviseert de cursist daarom om de klacht aangetekend te versturen. De (aspirant-)cursist geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de (aspirant-)cursist de cursus (variant), de locatie en de naam van de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.

Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan het probleem telefonisch kenbaar worden gemaakt. vABC O&T zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

3. Privacy

Een klacht zal door vABC O&T altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Bevestiging klacht

vABC O&T zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn van vier weken waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

5. Onderzoek klacht

vABC O&T verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen vier weken maatregelen te kunnen treffen waarmee de klager kan instemmen. De klacht wordt mede beoordeeld door een onafhankelijke derde, mr K. Benchaib van Ter Haar & Pater Advocaten te Leeuwarden. Het oordeel van de onafhankelijk derde is bindend. Eventuele consequenties worden snel afgehandeld door vABC O&T.



6. Reactie op het onderzoek

vABC O&T sales verantwoordelijke zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

7. Registraties

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens 5 jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard en ingevoerd in het klachtenregistratiesysteem. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.