

Als opleidingsinstelling stellen wij alles in het werk om u zo goed en correct mogelijk van dienst te zijn. Ondanks onze inspanningen kan het toch gebeuren dat er een fout wordt gemaakt of dat u om andere redenen niet tevreden bent over onze organisatie. Wanneer dit het geval is nodigen wij u uit om dit aan ons kenbaar te maken. Wij gaan ervan uit dat uw klacht te goeder trouw is en uiting geeft aan oprechte en gegronde zorg. Wij zullen uw klacht dan ook uiterst serieus behandelen. Bovendien geeft uw klacht ons de kans eventuele fouten te herstellen en onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

Veel klachten ontstaan door misverstanden, die vaak in een goed gesprek rechtgezet kunnen worden. Een gesprek heeft dan ook onze voorkeur. Bovendien kunnen wij ons hierdoor ook een beter beeld vormen omtrent de aard van de klacht en de wijze waarop deze tot stand is gekomen. Is het probleem op deze wijze niet oplosbaar of vindt u een gesprek niet wenselijk, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. U dient dit dan te richten aan onze 'compliance officer'. Wij streven er naar om binnen 10 werkdagen inhoudelijk op de klacht te reageren. Mocht dit door omstandigheden langer duren, dan ontvangt u hiervan altijd bericht en informeren wij u over de verdere procedure.

Tenslotte delen wij u mede dat wij, met het oog op beroepsreglementering, klachten vastleggen en meenemen in de evaluatie van ons kwaliteitssysteem. Vanzelfsprekend zullen wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie omgaan.

Onze opleidingsinstelling maakt waar nodig gebruik voor - *eerstens of na mediation* - behandeling van klachten van een onafhankelijke klachtencommissie: de Geschillencommissie.

Zowel u als cursist of leerling dan wel onze opleidingsinstelling kunnen een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. U kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van de Geschillencommissie en zo een formele procedure voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort kunt u contact opnemen met de Mediationdesk van de Geschillencommissie. U kunt deze bereiken via telefoonnummer 070 310 5310 of via de contactpagina <https://www.degeschillencommissie.nl/contact/>. Het uitgebrachte advies van de Geschillencommissie heeft een bindend karakter. Uitkomsten bindend advies zullen worden geregistreerd en maximaal 5 jaar worden bewaard.