

Orbit Groundschool – Klachtenprocedure

Klachtenprocedure

Bij Orbit Groundschool streven wij ernaar om iedere cursist, leerling en relatie zo goed mogelijk van dienst te zijn. Ondanks onze zorgvuldigheid kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening of dat er sprake is van een klacht. Wij stellen het op prijs wanneer u dit aan ons kenbaar maakt, zodat wij samen naar een passende oplossing kunnen zoeken en onze dienstverlening waar mogelijk kunnen verbeteren.

Informele oplossing

Veel klachten ontstaan door misverstanden en kunnen vaak in een persoonlijk gesprek snel en prettig worden opgelost. Daarom heeft een direct gesprek onze voorkeur. Op deze manier krijgen wij een beter beeld van de situatie en kunnen wij samen bekijken hoe wij tot een passende oplossing kunnen komen.

Formele klacht indienen

Wanneer een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, of wanneer u een gesprek niet wenselijk vindt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij onze compliance officer.

U kunt uw klacht sturen naar:

Orbit Groundschool

Meander 551

6825 MD Arnhem

E-mail: info@orbit-groundschooll.nl

Wij verzoeken u uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en daarbij relevante gegevens en eventuele correspondentie mee te sturen.

Behandeling van uw klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij streven ernaar om uw klacht binnen 10 werkdagen inhoudelijk te behandelen en te beantwoorden. Mocht meer tijd nodig zijn voor een zorgvuldige beoordeling, dan informeren wij u hierover tijdig.

Zowel de indiener van de klacht als eventuele betrokken medewerkers krijgen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Iedere klacht wordt vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld.

Vertrouwelijkheid en registratie

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in het kader van ons kwaliteitssysteem. Persoonsgegevens die hierbij worden verstrekt, worden vertrouwelijk behandeld conform de geldende privacywetgeving.

Geschillencommissie

Indien een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan deze worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschillencommissie. Orbit Groundschool maakt hierbij gebruik van De Geschillencommissie.

Voor informatie over mediation of het indienen van een geschil kunt u contact opnemen met De Geschillencommissie via telefoonnummer 070 310 5310.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij wettelijke bepalingen anders voorschrijven. Eventuele consequenties die voortvloeien uit een uitspraak zullen door Orbit Groundschool binnen 30 dagen worden afgehandeld.

Orbit Groundschool – Complaints Procedure

Complaints Procedure

At Orbit Groundschool, we strive to provide the best possible service to every student, trainee, and business relation. Despite our careful approach, it is possible that you may not be satisfied with our services or that a complaint may arise. We appreciate it when you bring this to our attention so that we can work together to find an appropriate solution and improve our services where possible.

Informal Resolution

Many complaints arise from misunderstandings and can often be resolved quickly and pleasantly through a personal conversation. Therefore, we prefer direct communication whenever possible. This allows us to gain a better understanding of the situation and work together toward an appropriate solution.

Submitting a Formal Complaint

If a complaint cannot be resolved through mutual consultation, or if you do not wish to have a personal conversation, you may submit your complaint in writing to our compliance officer.

You can send your complaint to:

Orbit Groundschool

Meander 551

6825 MD Arnhem

Email: info@orbit-groundschooll.nl

We kindly request that you describe your complaint as clearly as possible and include any relevant information and correspondence.

Handling of Your Complaint

After receiving your complaint, you will receive an acknowledgment of receipt within 5 working days. We aim to review and respond to your complaint substantively within 10 working days. If additional time is required for a careful assessment, we will inform you in a timely manner.

Both the complainant and any involved employees will be given the opportunity to explain their point of view. Every complaint will be handled confidentially and with due care.

Confidentiality and Registration

Complaints and the manner in which they are handled are recorded as part of our quality management system. Personal data provided in this process will be treated confidentially in accordance with applicable privacy legislation.

Disputes Committee

If a complaint cannot be resolved satisfactorily, it may be submitted to an independent disputes committee. Orbit Groundschool uses De Geschillencommissie for this purpose.

For information regarding mediation or submitting a dispute, you may contact De Geschillencommissie by telephone at +31 70 310 5310.

The decision of the Disputes Committee is binding on both parties unless otherwise required by law. Any consequences arising from such a decision will be handled by Orbit Groundschool within 30 days.