

Klachtenprocedure SpiralTrain BV

SpiralTrain BV besteedt de grootste zorgvuldigheid aan het aanbieden en uitvoeren van kwalitatief goede opleidingen/onderwijsprogramma's. Daarnaast fungeert het cursusmateriaal als naslagwerk.

Als u desondanks een klacht heeft over de geleverde dienst dan verzoeken wij deze klacht voor te leggen aan SpiralTrain BV.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld en zonder uw toestemming wordt geen informatie hieromtrent aan derden verstrekt.

De behandeling van de klacht wordt gedaan door een onafhankelijke medewerker.

Klachten van procedurele aard, die niet de inhoud en de uitslag van de opleiding en/of het toetsend materiaal betreffen, moeten voorgelegd worden aan de directeur van SpiralTrain BV. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk ingediend worden binnen vier weken nadat het evenement of het voorval zich heeft voorgedaan. Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke reactie van SpiralTrain BV.

Binnen 2 weken na indiening van een klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. Bij niet in behandeling nemen van een klacht, krijgt indiener hierover binnen 4 weken bericht.

Klachten moeten binnen 6 weken na ontvangst zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen drie weken in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; Uitsluitel wordt gegeven drie weken na in kennisstelling.

Klachten die door SpiralTrain BV afgehandeld zijn, kunnen niet opnieuw in behandeling genomen worden.

Afhandeling vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Indien dit niet tijdig kan worden gedaan dan ontvangt u tijdig bericht van de langere afhandelingsduur alsmede de reden hiervoor. Indien u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachten commissie. Waarbij de uitspraak van deze instantie bindend is. Eventueel rest u en/of de weg naar de rechter.

Klachten welke zijn afgehandeld worden gearchiveerd en voor een duur van 5 jaar bewaard.