

## **Klachtenregeling**

*Uw klacht is een kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren.*

Veiligheid Opleidingscentrum B.V. heeft haar processen geborgd. Klanttevredenheid neemt een belangrijke plaats in. Wij evalueren op cursist- en klantniveau de kwaliteit van onze dienstverlening.

Mochten klanten ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn en zaken anders willen zien, dan hebben wij hiervoor een klachtenprocedure. Deze procedure biedt onze relaties de mogelijkheid klachten te melden en garandeert dat zij geïnformeerd worden over de afhandeling en de oplossing.

### Procedure:

- Klachten kunnen schriftelijk ([info@veiligheidopleidingscentrum.nl](mailto:info@veiligheidopleidingscentrum.nl)) worden ingediend t.a.v. directie.
- Binnen twee werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de klacht en laten wij weten welke stappen wij ondernemen om uw klacht op te lossen en in de toekomst te voorkomen.
- Van de afhandeling ontvangt u binnen 14 werkdagen bericht.
- Wij plaatsen de gekozen oplossing in een 'klachten-opvolgsysteem' zodat wij met u kunnen evalueren of de oplossing voor u goed heeft gewerkt of nog aanpassingen behoeft.
- Indien de klacht in onderling overleg niet opgelost kan worden is het mogelijk om in beroep te gaan, dan is het Nederlands recht van toepassing.