

Klachtenprocedure - Expandior Academy

Uiteraard doen wij ons uiterste best om onze cursisten een optimale ervaring te geven wanneer zij bij ons een training volgen. Helaas kan het voorkomen dat ondanks onze inspanningen deze ervaring niet voldoet aan de verwachting van de cursist. Mocht dit voorkomen dan horen wij dit graag, zodat wij gezamenlijk naar een oplossing kunnen kijken en hiervan kunnen leren. Hieronder hebben wij onze klachtenprocedure verder uitgewerkt.

1. Ontvangst klacht

De cursist kan op de volgende manieren een klacht kenbaar maken aan Expandior:

I. Mondeling of telefonisch: een cursist kan aan elke medewerker van Expandior een klacht kenbaar maken. Voor een mondelinge of telefonische klacht geldt dat de betreffende medewerker van Expandior deze klacht vastlegt en intern per e-mail doorstuurt naar klachten@expandior.nl.

II. Schriftelijk: een klant kan een klacht kenbaar maken via de mail (klachten@expandior.nl), het contactformulier op onze website (<https://www.expandior.nl/contact/>) of met een notitie op een evaluatieformulier. Voor alle schriftelijke klachten die Expandior ontvangt, anders dan door een e-mail te ontvangen op klachten@expandior.nl, zorgt Expandior voor een interne doorsluiting naar klachten@expandior.nl.

2. Behandeling van de klacht

Een klacht die Expandior ontvangt wordt binnen 10 werkdagen behandeld. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Expandior neemt de klacht in behandeling en zorgt voor eventuele interne afstemming. Wanneer een klacht niet binnen 10 werkdagen kan worden afgehandeld, zal Expandior in ieder geval aan de cursist bevestigen dat de klacht is ontvangen, de reden toelichten waarom de behandeling niet binnen 10 werkdagen kan plaatsvinden en binnen welke periode de cursist een behandeling van de klacht kan verwachten. Klachten worden in ieder geval binnen 20 werkdagen (4 weken) behandeld.

Klachten worden behandeld door: Kelvin Nodelijk en Kevin Ouwerkerk.

3. Afhandeling van de klacht

Expandior sluit een klacht af indien deze naar tevredenheid van de klant is afgehandeld, of als deze door Expandior als ongegrond wordt beschouwd. Waar dit passend is zal Expandior schriftelijk mededeling doen dat de klacht is afgehandeld en wat hiervan de reden is.

4. Registratie afhandeling klacht

Expandior legt de klacht, klantinformatie en oplossing vast met bijbehorende data. Expandior verwerkt hierbij uitsluitend de benodigde gegevens voor een gedegen registratie van de klacht.

5. Externe beroepsregeling

Indien de cursist niet tevreden is over de afhandeling van een klacht dan kan de cursist in beroep gaan tegen de uitkomst hiervan. Expandior is aangesloten en geregistreerd bij de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij uw beroep onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. Deze beroepsregeling wordt volledig uitgewerkt op de website www.beroepsregeling.nl.