

## **Klachtenprocedure Smits Opleidingen**

1. Klachten kunnen alleen als klacht worden beschouwd als deze schriftelijk worden ingediend. Dat kan via e-mail: [info@smitsopleidingen.nl](mailto:info@smitsopleidingen.nl) of via een formele brief: Smits Opleidingen, postbus 855, 5340 AW te Oss. De indiener van de klacht geeft in de e-mail of brief zelf helder aan waaruit de onvrede over de dienstverlening bestaat.
2. Klachten kunnen worden ingediend ter attentie van de afdeling klantenservice. Deze afdeling handelt de klacht administratief af. Vermeld duidelijk over welke opleiding de klacht gaat.
3. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en alleen direct betrokkenen zullen worden gehoord.
4. Aan het feitelijk indienen van de klacht worden verder geen vormvereisten gesteld. Alle klachten worden in behandeling genomen, mits deze schriftelijk zijn ingediend.
5. Na ontvangst van de klacht bekijkt klantenservice of deze duidelijk is. Zo nodig neemt de afdeling contact op met degene die de klacht heeft ingediend om nadere vragen te stellen. Is de klacht duidelijk, dan wordt deze doorgegeven aan de afdeling waar de klacht thuishoort. In principe krijgt de afdeling 5 werkdagen de tijd om de klacht af te handelen.
6. De afwikkeling van klachten gebeurt door de afdeling zelf, onder toezicht van de directie.
7. De afhandeling van de klacht zal met de indiener worden besproken en indien noodzakelijk schriftelijk worden bevestigd.
8. Indien de klacht niet naar wens is verholpen, kan er contact opgenomen worden met de geschillencommissie van de BOVAG voor beroepsmogelijkheden. Zie hiervoor ook onze algemene voorwaarden. De uitspraak van de BOVAG is bindend voor beide partijen.
9. De klachten en afhandeling daarvan zullen intern worden vastgelegd en bewaard worden voor een periode van 7 jaar.