

Klachtenprocedure

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de directie van **Quick Text**. Deze streeft ernaar om vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de cursus binnen een termijn van 10 werkdagen te beantwoorden, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door **Quick Text** per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Quick Text adviseert de cursist om de klacht per aangetekende brief te versturen. **Quick Text** zal er alles aan doen de desbetreffende klacht zo spoedig mogelijk naar behoren op te lossen. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil.

Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, schakelt **Quick Text** een onafhankelijke derde in en wordt de klager er op gewezen dat hij binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) een klacht kan indienen bij deze onafhankelijke derde. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend; eventuele consequenties worden door de instelling snel afgehandeld.

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Klachten worden geregistreerd en 2 jaar bewaard.