

Klachtenprocedure

Een persoon of instantie kan schriftelijk een klacht indienen middels een mail te sturen naar Isential Onderwijs onderwijs@isential.nl. Binnen twee werkdagen wordt er een terugkoppeling gegeven door de opdrachtnemer.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Klachten dienen binnen drie weken opgelost te zijn. Mocht er een langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, wordt de persoon of instantie hiervan op de hoogte gesteld en wordt het uitstel toegelicht. Tevens wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, heeft de persoon of instantie een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde, namelijk bij Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NTRO). Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend.

Klanten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in een systeem. De klachten worden vijf jaar bewaard.

Klachtenprocedure

