



## Klachtenprocedure

Onder een klacht verstaat NOBI Learning iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie, een en ander vallend binnen de condities van de overeengekomen opdracht. Voor alle klachten geldt dat we ze vertrouwelijk behandelen.

### Hoe kun je een klacht melden?

1. Je kunt je klacht hier melden. Klachten worden binnen NOBI Learning behandeld door Dirk Bannenberg. Hij is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle klachten die betrekking hebben op NOBI learning.
2. Op het moment dat wij de klacht ontvangen, maken we hiervan een dossier en registreren de klacht hierin. Je krijgt binnen 48 uur bevestiging dat we je klacht ontvangen hebben.
3. We spreken af met je dat we de klacht binnen tien werkdagen behandelen. En dat we hem binnen vier weken afhandelen. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zullen we je daarvan in kennis. We kunnen de termijn dan maximaal met twee weken verlengen.
4. Komen we er samen niet uit, dan kan je in beroep gaan bij mw. C. Roza, Advocaat Arbeidsrecht. Zij zal de klacht dan onafhankelijk beoordelen. Wij zullen ons houden aan de uitkomst van de mediation en we zullen de klacht dan op de voorgestelde wijze afhandelen.
5. Zodra de klacht is afgehandeld zullen we de beslissing opnemen in het dossier. Dit dossier bewaren we twee jaar.