

## Klachtenregeling Bureau Bewezen Effect

Bureau Bewezen effect hecht veel waarde aan tevreden cursisten. We hebben klanttevredenheid zeer hoog in ons vaandel staan. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze opleidingen en trainingen en doen we ons best om deze te verzorgen in overeenstemming met de geldende professionele normen. Desalniettemin kunnen er misverstanden ontstaan en indien je ergens ontevreden over bent nodigen we je nadrukkelijk uit om ons hiervan op de hoogte te brengen. Een gesprek zal nagenoeg altijd tot een voor jou aanvaardbare oplossing leiden. Mocht dat onverhoopt niet het geval zijn, dan heb je de mogelijkheid een klacht in te dienen. Onderstaand vind je alle informatie over hoe je een klacht kunt indienen en binnen welke termijn je een reactie kunt verwachten.

- Vind je dat we onze verplichtingen niet zijn nagekomen? Dan kun je een klacht bij ons indienen via [team@bewezeneffect.nl](mailto:team@bewezeneffect.nl). Vermeld in je klacht duidelijk waar je precies last van hebt of waartegen je bezwaar maakt en wat je wilt dat wij daaraan doen.
- Uw klacht wordt als eerste gelezen door de 'backoffice', te weten de personen Mira Sovilj en Lotte van de Schoor. Vervolgens wordt de klacht altijd voorgelegd aan oprichter en eigenaar Sergio van der Pluijm.
- We laten je binnen 2 weken weten dat we je klacht ontvangen hebben en in behandeling nemen.
- We behandelen je klacht strikt vertrouwelijk.
- We zullen je klacht binnen 4 weken afhandelen. Als we onverhoopt meer tijd nodig hebben, bijvoorbeeld om onderzoek te doen, laten we je dat weten. We geven je dan ook een indicatie van de termijn waarop je uitsluitsel kunt verwachten.
- We zullen je klacht en de manier waarop we die hebben afgehandeld, registreren en bewaren voor de duur van 2 jaar.
- Ben je ontevreden over de manier waarop we je klacht hebben behandeld? Dan kun je dit aanklaarten bij de Geschillencommissie: Geschillencommissie Algemeen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Zie voor meer informatie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- De Geschillencommissie neemt een geschil alleen in behandeling wanneer je niet langer dan 12 maanden geleden aantoonbaar bij ons een klacht hebt ingediend.
- Het oordeel van de Geschillencommissie is bindend voor ons. Eventuele consequenties van het oordeel handelen we snel af.

