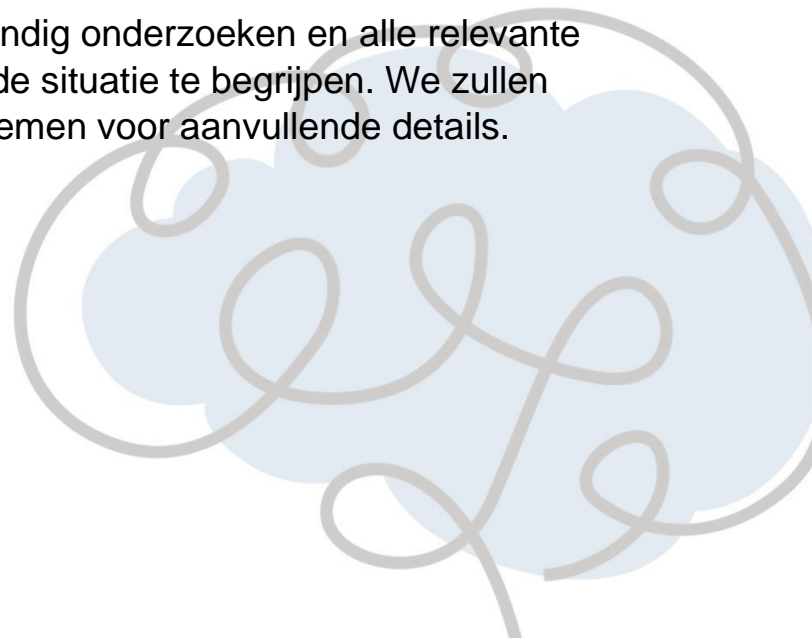


Klachtenprocedure BrainCollege

Bij Braincollege streven we ernaar om de beste service te bieden aan al onze studenten. We begrijpen echter dat er momenten kunnen zijn waarop u niet helemaal tevreden bent met onze dienstverlening. Als u een klacht heeft, willen we dat graag zo snel en efficiënt mogelijk oplossen. Hieronder volgt onze klachtenprocedure:

1. Indienen van een klacht:
 - Stuur een e-mail naar klachten@braincollege.nl met als onderwerp "Klacht - [Uw naam]". Beschrijf uw klacht zo gedetailleerd mogelijk, inclusief relevante informatie zoals uw naam, de naam van de cursus of training waarover u klaagt, en alle andere details die van belang kunnen zijn.
2. Ontvangstbevestiging:
 - Zodra we uw klacht hebben ontvangen, sturen we u binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging per e-mail. In deze bevestiging staat de geschatte tijd die we nodig hebben om uw klacht te onderzoeken en te beantwoorden.
3. Onderzoek:
 - Ons team zal uw klacht grondig onderzoeken en alle relevante informatie verzamelen om de situatie te begrijpen. We zullen mogelijk contact met u opnemen voor aanvullende details.



4. Oplossing:

- Zodra het onderzoek is afgerond, zullen we contact met u opnemen om een passende oplossing voor uw klacht voor te stellen. Dit kan onder meer inhouden dat we een fout corrigeren, een vergoeding aanbieden of andere maatregelen treffen om uw ontevredenheid weg te nemen.

5. Afsluiting:

- We streven ernaar om uw klacht binnen een termijn van 4 weken naar tevredenheid op te lossen. Zodra we tot een oplossing zijn gekomen, sturen we u een e-mail met een samenvatting van de genomen maatregelen en vragen we uw bevestiging van de afsluiting van de klacht.
- Indien u het niet eens bent met de voorgestelde oplossing, kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie via geschillencommissie@braincollege.nl. Een onafhankelijke derde, de heer V. Breukers, zal uw klacht beoordelen. BrainCollege verplicht zich om de uitspraak na te leven.

We waarderen uw feedback enorm en gebruiken klachten als een leermogelijkheid om onze diensten te verbeteren. Als u niet tevreden bent met de geboden oplossing of als u verdere vragen heeft, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

Met vriendelijke groet,

Namens Braincollege

Klantenservice Braincollege
Nieuwediepstraat 20
4531BN Terneuzen
Klachten@braincollege.nl

Datum laatste herziening: 10 juli 2024

