Klachtenprocedure

De medewerkers, trainers en docenten van TakeOffSupport BV doen hun uiterste best om iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch zou het kunnen gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent of dat je een klacht hebt.

Je kunt je dan in eerste instantie telefonisch of schriftelijk wenden tot de Esther Honkoop. Te bereiken via mail, esther@takeoffsupport.nl, telefoonnummer 06-33 80 95 66. Zij zal je klacht in behandeling nemen, vertrouwelijk behandelen en in ieder geval binnen 2 weken schriftelijk reageren. De medewerkers en betrokkenen van Take Off Support zullen hun uiterste best doen om de klacht gezamenlijk in elk geval binnen 4 weken op te lossen. Mocht dit niet gelukt zijn, dan zullen we je daarvan binnen 6 weken op de hoogte stellen. Klachten zullen worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar worden bewaard.

Geschillencommissie NRTO

Take Off Support is aangesloten bij de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding. Deelnemers aan opleidingen van Take Off Support die onvrede hebben met de docent/trainer/opleider/adviseur van TakeOffSupport BV en bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunnen zich wenden tot de Geschillencommissie van de NRTO.

De Geschillencommissie is ingesteld om in geval van een geschil tussen de deelnemer en aanbieder een uitspraak te doen die bindend is voor beide partijen. Eventuele consequenties worden door TakeOffSupport BV binnen 14 dagen afgehandeld.

Er kan pas beroep op de Geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure bij de aanbieder is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie staan de Algemene Voorwaarden van het desbetreffende lid van de NRTO en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal.

Wilt u een beroep doen op de Geschillencommissie dan kunt u contact opnemen met:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl
070 3105310