

Protocol Klachtenmelding

Sirius Training & Advies BV hecht waarde aan een kwalitatief goed product: we streven ernaar om trainingen van hoge kwaliteit te leveren. Om ons niveau te handhaven en te verbeteren is uw feedback belangrijk. Hebt u suggesties, vragen of bent u niet tevreden, neem dan contact met ons op. U kunt ons bereiken op telefoonnummer 071 – 341 19 51. Wij helpen u graag.

Uw klacht willen wij optimaal behandelen; we hanteren hiervoor een officiële klachtenprocedure. Samen met u streven we naar een passende oplossing. Uw klacht helpt ons immers om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren. Sirius Training & Advies BV rekent tijdens de klachtenprocedure geen rente op eventuele openstaande vorderingen.

Om uw klacht kenbaar te maken verzoeken wij u gebruik te maken van het klachtenformulier. Het formulier op de tweede pagina kunt u invullen en per e-mail of per post verzenden aan onderstaand adres.

Na ontvangst van het klachtenformulier gaat deze procedure in werking:

- Uw klacht is schriftelijk of per e-mail bij ons ingediend,
- U ontvangt een schriftelijke bevestiging (of per e-mail) van ontvangst.
- U ontvangt binnen zeven werkdagen een reactie.
- Wanneer de aard van uw klacht om een onderzoek vraagt, dan laten wij u dat schriftelijk weten.
- U ontvangt in elk geval binnen 30 dagen een passend voorstel voor een oplossing.
- Er volgt na vijf werkdagen afstemming over de voortgang.
- Klachten worden binnen de vastgestelde termijn van 30 dagen afgehandeld. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen een week na afloop de 30 dagen termijn op de hoogte gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er een indicatie worden gegeven wanneer Sirius verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Wanneer u het niet eens bent met ons uiteindelijke voorstel, heeft u de gelegenheid uw klacht, opnieuw voor te leggen aan Smart Office Support (info@smartofficesupport.nl). Smart Office Support is beschikbaar als onafhankelijke derde partij bij geschillen tussen Sirius Training & Advies BV en een van hun relaties. Het inschakelen van deze derde partij moet plaatsvinden binnen drie maanden na het ontstaan van de klacht. De beslissing van Smart Office Support is voor Sirius Training & Advies bv bindend. Er is hierop geen beroep mogelijk. Het inzetten van Smart Office Support betekent dat de kosten voor deze bemiddeling tussen beide partijen worden verdeeld.

Opmerkingen en klachten worden vertrouwelijk behandeld en na twee jaar uit het archief verwijderd.

Leiden, mei 2018