

Klachtenprocedure

- itslearning Nederland B.V. streeft er naar om haar opdrachtgevers te allen tijde de hoogste kwaliteit te leveren met haar dienstverlening. Mocht een opdrachtgever onverhoopt niet tevreden zijn over de geleverde dienstverlening, dan verneemt itslearning Nederland B.V. dat graag.
- Indien een opdrachtgever een klacht heeft, dan wordt daarvoor de volgende procedure gehanteerd:
 - De opdrachtgever dient een klacht via e-mail in te dienen en te versturen naar info.nl@itslearning.com ter attentie van de directie van itslearning Nederland B.V.
 - De opdrachtgever ontvangt binnen 10 werkdagen een bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht via e-mail. De algemeen directeur itslearning Nederland B.V. neemt de klacht in behandeling en draagt zorg voor een passende reactie of oplossing. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
 - Binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de opdrachtgever een voorstel met een oplossing voor de klacht. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen naar de klacht, wordt de opdrachtgever hiervan binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Tevens ontvangt de opdrachtgever een indicatie wanneer itslearning Nederland B.V. verwacht uitsluitel te kunnen geven.
 - De opdrachtgever dient via e-mail aan te geven of hij al dan niet akkoord is met het voorstel. Is de opdrachtgever akkoord met de inhoud van het voorstel, dan gaat itslearning Nederland B.V. over tot het uitvoeren van het voorstel. Is de opdrachtgever niet akkoord, dan doet itslearning Nederland B.V. binnen 15 werkdagen een nieuw voorstel.
 - Is de opdrachtgever akkoord met de inhoud van het nieuwe voorstel, dan gaat itslearning Nederland B.V. over tot het uitvoeren van dat voorstel. Is de opdrachtgever opnieuw niet akkoord, dan heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om een 'bindend advies' aan te vragen bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Haarlem (www.sgoa.eu). itslearning Nederland B.V. zal haar volledige

medewerking verlenen aan een dergelijke procedure. De uitkomst van het 'bindend advies' is bindend en eventuele consequenties die hieruit voortvloeien worden door itslearning Nederland B.V. zo spoedig mogelijk afgehandeld.

- Ingediende klachten worden door itslearning Nederland B.V. geregistreerd en voor een periode van vijf jaren bewaard.