

## Klachtenprocedure

Move professionals, streeft naar het leveren van goede dienstverlening aan haar cursisten/opdrachtgevers. Ontstaat er een klacht, dan zal Move professionals ervoor zorgen dat de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld.

De cursist of opdrachtgever kan eerst via de docent zijn klacht bespreken. Samen proberen we dan een oplossing te zoeken. Mocht de klacht blijven bestaan, dan kan de klacht via het [Klachtenformulier](#) kenbaar worden gemaakt.

Dit klachtenformulier wordt door de directie van Move professionals beoordeeld en zal met de klager worden besproken.

Als de klacht blijft bestaan, dan leggen wij deze voor aan onze onafhankelijke klachtenfunctionaris dhr. H. (Hein) Halfschepel (van bureau Interfysiek). Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vijf jaar bewaard. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

De cursist/opdrachtgever ontvangt direct een ontvangstbevestiging van de klacht. Alle klachten worden binnen 2 weken na melding van de klacht besproken met opdrachtgever.

Is er langer onderzoek nodig om de klacht naar behoren af te handelen, dan wordt de cursist/opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld.

In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht dan geldt hiervoor de mediation clausule zoals opgenomen in de algemene voorwaarden van Move professionals.

Lees hier onze [algemene voorwaarden](#)