



## **KLACHTENPROCEDURE Xperience Opleidingen (handelsnaam van WFT Xperience BV)**

*Wat doet Xperience Opleidingen met uw klacht?*

Natuurlijk wil Xperience Opleidingen een tevreden klant. Xperience Opleidingen zal er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor Xperience Opleidingen aanleiding om na te gaan of Xperience Opleidingen haar dienstverlening kan verbeteren. Hoe vreemd het ook klinkt, wij ontvangen graag uw klacht. U mag dan ook van ons verwachten dat we hier zorgvuldig mee omgaan.

*Wat is een klacht?*

Voor ons is iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Xperience Opleidingen een klacht.

*Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken?*

We moeten natuurlijk wel van u vernemen of u een klacht heeft. U kunt uw klacht insturen via [klachten@xperience.nl](mailto:klachten@xperience.nl) of per post naar Xperience Opleidingen t.a.v. directie. Wij zijn statutair gevestigd op Rietbaan 2, 2908LP Capelle aan den IJssel. Klachten worden alleen in behandeling genomen, indien u deze middels bovengenoemde route kenbaar heeft gemaakt. Uw klacht dient minimaal te bestaan uit:

- ◆ Dagtekening
- ◆ Naam en adres van de 'klager'
- ◆ Zo gedetailleerd als mogelijk een omschrijving van uw klacht
- ◆ Optioneel de gewenste oplossing

*Wanneer ontvangt u een reactie?*

Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging.

*Hoe lang heeft WFT Xperience nodig om tot een formele reactie te komen?*

Normaliter handelt Xperience Opleidingen een klacht af binnen 4 weken. Mocht dit langer duren dan zal Xperience Opleidingen u dit schriftelijk laten weten.

*Wie behandelt uw klacht?*

Uw klacht wordt altijd behandeld door de directie. Uw klacht zal te allen tijde vertrouwelijk behandeld worden.



*Wordt uw klacht geregistreerd?*

Xperience Opleidingen houdt een klachtenregister bij en daarin wordt opgenomen:

- ◆ Datum ontvangst van uw klacht
- ◆ Datum verzonden ontvangstbevestiging
- ◆ Datum verzonden formele reactie
- ◆ De gevoerde correspondentie van en naar 'klager'
- ◆ Datum einde klacht dossier

*Hoe lang wordt mijn klacht bewaard?*

Xperience Opleidingen houdt een bewaartermijn van 2 jaar na "datum einde klachtdossier" aan.

*Wat kunt u doen als u het niet eens met het eindoordeel van Xperience Opleidingen?*

Xperience Opleidingen is erkend door, en aangesloten bij, de NTRO. Hiermee conformeert Xperience Opleidingen zich ook aan de NTRO gedragscode. Zoals in de Algemene voorwaarden van de NTRO vastgelegd is er na afwikkeling van de klachtenprocedure te allen tijde een beroepsmogelijkheid.

#### Particulier

Een particuliere klant heeft een beroepsmogelijkheid bij de geschillencommissie. De geschillencommissie is ingesteld om in geval van een geschil tussen een particuliere deelnemer en aanbieder een uitspraak te doen die bindend is voor beide partijen. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie staan de 'Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen' en de 'Gedragscode' van de NTRO centraal.

#### Zakelijke klant

Zakelijk klanten kunnen zich voor een beroep wenden tot de commissie kwaliteitshandhaving van de NTRO.

Xperience Opleidingen | Rietbaan 2-4 | 2908LP Capelle aan den IJssel | 010-2308800

Klachtenprocedure Xperience Opleidingen augustus 2022 [klachten@xperience.nl](mailto:klachten@xperience.nl)