

Academysuite streeft naar een hoge klanttevredenheid. Heeft u toch een klacht dan horen wij dat graag. We hanteren daarbij de volgende procedure.

## Indienen van een klacht

Als u een klacht heeft, dien deze dan in per brief of per e-mail. Dit kan naar onderstaand emailadres of postadres:

**info@academysuite.nl**

Academysuite  
T.a.v. Rozemarie Hendrikse - Manager  
T.a.v. Marijn Schouten - Kwaliteit  
Dorpsstraat 22  
6741 AK Lunteren

## Afwikkeling van een klacht

Nadat u een klacht heeft ingediend, bevestigen wij de ontvangst van deze klacht schriftelijk en binnen 2 weken. We maken daarna met u een afspraak voor een persoonlijk of telefonisch gesprek binnen 2 weken na bevestiging van ontvangst. Het doel van dit gesprek is om een passende oplossing overeen te komen. Een klacht wordt binnen 4 weken na het gesprek afgehandeld.

## Geschillencommissie

Als u na het aflopen van bovengenoemde termijn niet tevreden bent met de afhandeling dan kunt u een procedure bij de geschillencommissie van de NRTO starten. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend. Wij zullen de afhandeling daarvan binnen een termijn doen die passend is bij de uitspraak van de geschillencommissie. Een klacht wordt binnen 4 weken na het gesprek afgehandeld.

## Registratie

Wij registreren eventuele klachten schriftelijk en archiveren deze minimaal 2 jaar.

## Vertrouwelijkheid

Klachten worden te allen tijde vertrouwelijk behandeld.

