

Bij informatie over SureVie opleidingen wordt op de mogelijkheid voor het indienen van klachten gewezen. De klachtenprocedure wordt hieronder aangegeven en kan desgewenst ook worden gedownload.

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Na indiening zal SureVie een klachtenformulier gebruiken ter registratie en afwikkeling van de klacht.
2. Direct na verzending van de klacht ontvangt de indiener via e-mail een reactie, waarbij de geregistreerde informatie wordt aangegeven. Mocht deze informatie niet worden ontvangen dan dient dit gemeld te worden op het e-mailadres Info@surevie.nl
3. De gehele behandeling en afhandeling geschiedt via de website en het specifieke e-mailadres. info@surevie.nl.
4. Wanneer deze communicatie niet adequaat verloopt kan contact worden gezocht met onze externe functionaris dhr. R.F.M. Gerritsen. rfgerritsen@gmail.com
5. Klachten worden in eerste instantie behandeld door de persoon die de opleiding verzorgt. Wij gaan ervan uit dat we snel gezamenlijk een oplossing kunnen vinden.
6. Uitspraak op een klacht vindt plaats binnen 4 weken na indiening.
7. Wanneer de klager niet akkoord gaat met de uitspraak kan er beroep worden aangetekend bij onze externe functionaris dhr. R.F.M. Gerritsen. rfgerritsen@gmail.com
8. De gekozen externe functionaris doet een voor SureVie bindende uitspraak binnen vier weken na ontvangst van het beroep. Eventuele consequenties van de uitspraak worden binnen vier weken afgehandeld.
9. Wanneer de aangegeven termijnen van klacht- en beroepsafhandeling of afhandeling van de uitspraak niet gehaald kunnen worden ontvangt de klager daarvan binnen vier weken bericht, met opgave van redenen en de termijn die het uitstel gaat duren.
10. SureVie garandeert de vertrouwelijke behandeling van iedere klacht/ beroep.
11. Na de uitspraak op klacht of beroep worden de geregistreerde gegevens nog 24 maanden bewaard. Na deze termijn worden alle gegevens betreffende de klacht vernietigd.

Bijlage bij deze procedure: klachtenformulier