

## **Klachtenprocedure BTC BV**

Klachten worden uiterst serieus genomen met inachtneming van de volgende voorwaarden:

1. Uiterlijk binnen 48 uur na de melding van de klacht wordt contact gezocht met de klant, via telefoon en/of email.
2. Afhandeling van de klacht gaat uit van redelijkheid en billijkheid.
3. De oplostermijn wordt altijd samen met de klant besproken en zal worden vastgelegd.
4. Bij een blijvend geschil dan wel verschil van inzicht zal BTC BV zich confirmeren aan de inzet van een onafhankelijke der. Hierbij maken gebruik van de geschillencommissie van de NRTO.
5. Bij klachten maken we duidelijk wie optreedt als contactpersoon.
6. BTC BV confirmeert zich aan de afhandeling van de klacht middels de NRTO-procedure, of als kan sneller.
7. Alle klachten worden vertrouwelijke behandeld.
8. Jaarlijst voert BTC BV een zelf-evaluatie uit volgens de richtlijnen van de NRTO. Klachten maken een onderdeel uit van deze evaluatie.

NRTO is de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding.