

Klachten en geschillen

VISMA PlusPort doet haar best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent. Als het een klein probleem is, vertel ons dan uw mening per telefoon of e-mail, wij zullen u zo snel mogelijk antwoorden en een oplossing voorstellen. Als het probleem ingewikkelder is of een klacht betreft, volg dan de onderstaande klachtenprocedure. Uiteraard behandelen wij uw melding of klacht in vertrouwen en in overleg met u proberen we tot een oplossing te komen.

Klachtenprocedure

Artikel 1: Definities

1. VISMA PlusPort, gevestigd te Zoetermeer;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij VISMA PlusPort of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven;
4. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.
5. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 2: Vertrouwelijkheid

1. VISMA PlusPort behandelt de klacht vertrouwelijk en archiveert de klacht.
2. VISMA PlusPort registreert klachten en de wijze van afhandeling. Deze gegevens worden voor vastgestelde termijnen bewaard (conform certificering ISO: 27001).

Artikel 3: Indienen van een klacht

1. Binnen VISMA PlusPort worden klachten afgehandeld door een medewerker van de afdeling Customer Support. Indien noodzakelijk/wenselijk door de leidinggevende van Customer Support.
2. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend kenbaar gemaakt te worden via e-mail naar customersupport@plusport.com.

3. Klachten dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij VISMA PlusPort. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de klager de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager zijn of haar rechten ter zake verliest.

Artikel 4: Behandeling van de klacht

1. **Bevestiging klacht**

VISMA PlusPort zal binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging via e-mail sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

2. **Onderzoek klacht**

VISMA PlusPort verplicht zich binnen 7 werkdagen een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn het resultaat van dit onderzoek aan de klager bekend te maken.

Artikel 5: Uitspraak

1. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht neemt Customer Support een beslissing. Hiervan wordt alleen beargumenteerd afgeweken. Bij afwijking wordt de klager op de hoogte gesteld en wordt een indicatie gegeven wanneer VISMA PlusPort verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
2. De beslissing wordt per e-mail aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.

Artikel 6. Beroep

1. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, www.degeschillencommissie.nl.
2. VISMA PlusPort conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties.