

## Klachtenprocedure voor online cursussen van LC-Basis

Bij LC-Basis streven we ernaar om onze klanten de best mogelijke leerervaring te bieden. Mocht u onverhoopt een klacht hebben over een van onze online cursussen, dan volgen wij de onderstaande procedure om uw klacht zo snel en efficiënt mogelijk te behandelen.

### 1. Indiening van de klacht

#### 1.1. Klacht indienen via e-mail

- Stuur een e-mail naar: [lc-basis@outlook.com](mailto:lc-basis@outlook.com)
- Vermeld in uw e-mail uw naam, contactgegevens, de naam van de cursus en een duidelijke omschrijving van uw klacht. Schrijf in het onderwerp duidelijk dat het om een klacht gaat.
- Voeg eventueel relevante documenten of schermafbeeldingen toe die uw klacht ondersteunen.

#### 1.2. Bevestiging van ontvangst

- Binnen 3 werkdagen ontvangt u een bevestiging van de ontvangst van uw klacht.
- In deze bevestiging staat een overzicht van de verdere stappen en de verwachte tijdlijn voor de afhandeling van uw klacht.

### 2. Behandeling van de klacht

#### 2.1. Onderzoek van de klacht

- Wij zullen uw klacht grondig onderzoeken en waar nodig aanvullende informatie opvragen.
- Dit kan inhouden dat wij contact met u opnemen voor verdere verduidelijking.

#### 2.2. Reactie op de klacht

- Binnen 10 werkdagen na de bevestiging van ontvangst ontvangt u een schriftelijke reactie op uw klacht.
- In deze reactie wordt aangegeven welke acties er ondernomen worden om uw klacht op te lossen en wat de verwachte tijdlijn is.

### 3. Oplossing en vervolgacties

#### 3.1. Oplossingsvoorstel

- Wij zullen een voorstel doen voor de oplossing van uw klacht. Dit kan variëren van een verbeterde cursuservaring, een (gedeeltelijke) terugbetaling, of een andere passende maatregel.

#### 3.2. Implementatie van de oplossing

- Na uw goedkeuring van het oplossingsvoorstel zullen wij de voorgestelde acties zo snel mogelijk uitvoeren.
- U ontvangt een bevestiging zodra de oplossing is geïmplementeerd.

### 4. Evaluatie en afsluiting

#### 4.1. Evaluatie van de afhandeling

[Laatste wijziging: juni 2024]

- Na de implementatie van de oplossing zullen wij contact met u opnemen om te evalueren of u tevreden bent met de afhandeling van uw klacht.
- Uw feedback wordt gebruikt om onze diensten en procedures voortdurend te verbeteren.

#### 4.2. Afsluiting van de klacht

- Zodra u aangeeft tevreden te zijn met de oplossing, wordt de klacht als afgerond beschouwd.
- U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de afsluiting van uw klacht.

### 5. Niet tevreden met de afhandeling?

#### 5.1. Verdere stappen

- Indien u niet tevreden bent met de geboden oplossing, kunt u dit kenbaar maken via een e-mail naar [lc-basis@outlook.com](mailto:lc-basis@outlook.com) met een uitleg waarom u niet tevreden bent.
- Wij zullen uw feedback opnieuw beoordelen en binnen 10 werkdagen met een vervolgstap komen.

Wij waarderen uw feedback en streven ernaar om onze diensten constant te verbeteren. Bedankt voor uw vertrouwen in LC-Basis.

#### Contactinformatie:

Voor vragen over deze klachtenprocedure kunt u altijd contact met ons opnemen via [lc-basis@outlook.com](mailto:lc-basis@outlook.com).

#### Slotopmerkingen

LC\_Basis streeft naar een hoge kwaliteit van haar online cursussen en neemt elke klacht serieus. door deze procedure te volgen, kunnen we je klacht efficiënt en effectief behandelen.

Bedankt voor je geduld en medewerking.