

## Klachtenregeling

### Heeft u een klacht?

Lexteq steekt veel tijd en energie in de kwaliteit van de opleidingen. Hoewel wij er naar streven u de beste kwaliteit te leveren, kan het voorkomen dat u minder tevreden bent over de gevolgde opleiding.

In dat geval kunt u een klacht indienen bij Lexteq. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend binnen 14 dagen na afloop van de opleiding. Dit kan per post of per email worden gericht aan:

[info@lexteq.nl](mailto:info@lexteq.nl)

of

Lexteq B.V.  
Directeur  
Postbus 15814  
1001 NH Amsterdam

Om uw klacht zo snel mogelijk in behandeling te kunnen nemen vragen wij u in ieder geval de volgende zaken op te nemen:

- Uw contactgegevens;
- Datering;
- Beschrijving van uw klacht.

### Behandeling van uw klacht

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging informeren wij u bij wie de klacht in behandeling is en wanneer wij u een inhoudelijke reactie geven.

### Reactie op uw klacht

Binnen 14 dagen na de ontvangstbevestiging ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie.

### Verantwoordelijk

Voor het opstellen en vaststellen van de klachtenprocedure is de coördinator opleidingen verantwoordelijk.

### Doelstelling

Lexteq streeft ernaar uw klachten naar tevredenheid op te lossen. Indien Lexteq de klacht herkent zal ervoor worden gezorgd dat de kans op herhaling wordt geminimaliseerd.

**Uitvoering**

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Waar nodig zullen verbeterpunten worden besproken met de verantwoordelijke personen. Deze dossiers zullen 10 jaren digitaal worden bewaard en daarna vernietigd.

**Mogelijkheden**

De klacht wordt ten allen tijde terug gekoppeld naar de klant. Tevens hoort de klant welke stappen Lexteq neemt om herhaling te voorkomen. Indien er aanleiding is, zal er een voorstel tot genoegdoening worden gedaan.