



Klachtenprocedure

## Klachtenprocedure

Wij hechten grote waarde aan de tevredenheid van onze deelnemers en streven voortdurend naar de optimalisatie van onze dienstverlening en kwaliteit van bijeenkomsten. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft over (een van onze) bijeenkomsten. Alleen door uw klacht aan ons kenbaar te maken, kunnen wij u een gepaste oplossing bieden. Tevens vergroten wij het zicht op onze dienstverlening en de mogelijkheden om deze structureel te verbeteren.

Uitgangspunten bij de klachtbehandeling zijn:

- Wij streven naar een zorgvuldige klachtbehandeling en een voor alle partijen billijke oplossing.
- Klachten dient u gemotiveerd en binnen 14 dagen na constatering schriftelijk in of via [vrc@vrc.nl](mailto:vrc@vrc.nl). Binnen vijf werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst.
- Bij de beoordeling en afhandeling van uw klacht zijn de Algemene voorwaarden leidend. De beoordeling en afhandeling van uw klacht wordt in principe in maximaal vier weken gerealiseerd. Indien de klacht niet binnen de gestelde termijn afgehandeld kan worden, wordt u binnen vier weken na ontvangst van de klacht geïnformeerd over de te verwachten doorlooptijd van de klachtafhandeling.
- De klacht en de afhandeling daarvan wordt door ons geregistreerd en bewaard voor een periode van vijf jaar.
- Mocht de klacht na sluiting van de standpuntwisseling met de klachtenverantwoordelijke niet zijn opgelost, dan bestaat er een beroepsmogelijkheid. U kunt hiervoor terecht bij de NOREA (de beroepsorganisatie van IT-auditors in Nederland), vertegenwoordigd door Wilfried Olthof ([norea@norea.nl](mailto:norea@norea.nl)).
- Het oordeel van de beroepsorganisatie is bindend voor beide partijen.
- Nadat de beroepsorganisatie tot zijn oordeel is gekomen, geeft VRC op korte termijn uitvoering aan het oordeel van de beroepsorganisatie.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Het indienen van een klacht laat de betalingsverplichting onverlet.