Klachtenregeling Lexicon

Indien u niet tevreden over onze dienstverlening bent of heeft u een klacht heeft, kunt u het volgende doen:

U kunt ons bereiken op 023-5310830. Wij geven u antwoord op uw vragen en denken graag mee bij het vinden van oplossingen.

Wilt u een klacht officieel indienen? Dat kunt u op 2 manieren doen:
1. U stuurt een mail naar taal@lexicon.nl
2. U stuurt een brief naar

Lexicon Trainingen
T.a.v. de directie
Koepelplein 1E Unit 349
2031WL Haarlem

Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra wij de klacht hebben ontvangen, krijgt u binnen twee weken een schriftelijke bevestiging. De directie is verantwoordelijk voor het afhandelen van de klacht. U ontvangt zo snel mogelijk (in elk geval binnen 2 weken) een inhoudelijke reactie van onze directeur. Als er meer tijd nodig is om uw klacht te onderzoeken, laten wij u dat weten. Wij zullen u dan ook een indicatie geven wanneer wij verwachten uitsluitsel te kunnen geven. Natuurlijk behandelen wij uw klacht altijd vertrouwelijk. Een klacht zal door ons 2 jaar worden bewaard.

Bent u het niet eens met onze beslissing?

Dan kunt u in beroep gaan. U kunt ons dat schriftelijk laten weten. Wij sturen uw beroepsschrift door naar een onafhankelijke derde. Dit is de Geschillencommissie Onderwijsinstellingen te Den Haag. Als u door hen in het gelijk wordt gesteld, volgen wij deze beslissing. We zorgen er dan voor dat uw klacht alsnog wordt afgehandeld.