

Heeft u een klacht? Zorg ervoor dat wij het horen!

Onze klachtenprocedure.

Waar mensen werken, gaan soms dingen fout. Ook bij ons. Uw tevredenheid over onze opleidingen staan voorop. Mocht u toch een klacht hebben, dan behandelen we deze met veel zorg en aandacht. Een klacht is voor ons een kans om u en andere klanten nog beter te helpen bij alle opleidingsvragen.

Registratie en afhandeling van de klacht

- Vertrouwelijkheid: Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- Aanspreekpunt: Alle klachten sturen we door naar de eigenaar van het bureau: Bregje Spijkerman van Spijkerman Trainingen BV.
- Reactie: Na ontvangst van de klacht krijgt u van ons binnen 7 dagen schriftelijk antwoord dat wij klacht hebben ontvangen en dat wij gaan onderzoeken wat er is fout gegaan.
- Termijn van reageren: Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor. Soms lukt het niet om deze termijn te halen. In dat geval hoort u binnen 14 dagen van ons hoe lang het gaat duren.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor nemen wij een besluit en ontvangt u dit uitkomst van het besluit.
- Als u het besluit accepteert, stellen wij een actieplan op om uw klacht structureel op te lossen.
- We houden u mondeling/schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte van de status van uw klacht.
- Bent u niet tevreden over ons besluit of over de afhandeling. Wij zijn lid van de NRTO en werken samen met De Geschillencommissie Zorg Algemeen als onafhankelijke derde. Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor Trainingsbureau Spijkerman trainingen BV. De Geschillencommissie Zorg Algemeen is tijdens kantooruren bereikbaar.
De Geschillencommissie Zorg Algemeen
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
- Als u tevreden bent met onze oplossing of als u een bindend advies heeft ontvangen van de onafhankelijke derde partij, ronden wij de procedure af.
- Uw klacht, de correspondentie over uw klacht en de manier waarop wij uw klacht hebben behandeld bewaren wij minimaal 5 jaar.