

Klachtenprocedure

Van der Veeke & De Bruijn Trainingen BV doet haar uiterste best om de cursus, training, of begeleidingstraject naar ieders wensen te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. Hieronder leest u hoe u wat dan kunt doen en hoe uw klacht behandeld wordt.

Definities:

Instelling: Van der Veeke & De Bruijn Trainingen BV

Indiener: opdrachtgever trainings- of begeleidingstraject.

Doel van de procedure:

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten. Kortom het bevorderen van de kwaliteit van het trainings- of begeleidingstraject en de organisatie hiervan.

Procedure

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening gelieve u uw bezwaren terstond voor te leggen aan de instelling. Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen binnen vier weken na beëindiging van de training/opdracht/etc.

Ontvangst en registratie klacht:

Een klacht dient schriftelijk (per post of e-mail) ingediend te worden.

Per post:

Van der Veeke & De Bruijn Trainingen BV
T.a.v. mevrouw E.C.A.M. Jongmans
Aert van Neslaan 17
2341 HG Oegstgeest

Per e-mail: info@vbtrainingen.nl

Een klacht dient binnen vier weken na het gevolgde trainings- of begeleidingstraject ingediend te zijn. Klachten die na deze termijn binnenkomen worden niet in behandeling genomen. De klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier.

Externe klachtfunctionaris

Mocht ons overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht schriftelijk of per email indienen bij Schwab Advocaat en Mediator, Charloisse Kerksingel 12A, 3082 DA Rotterdam, E schwab@globalxs.nl, binnen vier weken onze reactie.

Klachten die na deze termijn binnenkomen worden niet in behandeling genomen. U wordt een ontvangstbevestiging toegezonden met vermelding van het kenmerk waaronder de klacht is geregistreerd.

Klachtbehandeling

Indien de klacht niet gegrond wordt bevonden, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met toelichting van de bevindingen.

Schwab advocaat en mediator past hoor en wederhoor toe en beoordeelt of de klachtenprocedure en de inhoud van de klacht goed doorlopen en/of afgehandeld zijn. Hij beoordeelt tevens of de inhoud van de klacht op basis van feiten gegrond of ongegrond is. Het advies oordeel van de externe klachtenfunctionaris geldt als bindend advies.

Afsluiten klacht

Na afhandeling van de klacht wordt het klachtenregistratieformulier afgewerkt en gearhiveerd bij Van der Veeken & De Bruijn Trainingen BV

Het dossier en de bijbehorende stukken worden voor een periode van drie jaar bewaard.

Geheimhoudingsverklaring

Van der Veeken & De Bruijn Trainingen BV verbindt zich ertoe alle informatie aangaande trainings- of begeleidingstrajecten, in welke vorm dan ook, evenals het bestaan van het project zelf, als strikt persoonlijk en vertrouwelijk te behandelen en alle maatregelen te treffen om deze strikte vertrouwelijkheid te behouden.