

Klachtenprocedure Het Vertrouwen Opleidingen

1. Klachten kunnen alleen als klacht worden beschouwd als deze schriftelijk worden ingediend. Dan kan via e-mail: info@hetvertrouwen.nl of via een formele brief: Het Vertrouwen Opleidingen, Bussele 14, 5469 DT Erp. De indiener van de klacht geeft zelf helder aan waaruit de onvrede over de dienstverlening bestaat.
2. Klachten kunnen worden ingediend ter attentie van de afdeling klantenservice. Deze afdeling handelt de klacht administratief af.
3. Aan het feitelijk indienen van de klacht worden verder geen vormvereisten gesteld. Alle klachten worden in behandeling genomen, mits deze schriftelijk zijn ingediend.
4. Na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging en bekijkt de klantenservice of de ingediende klacht duidelijk is. Zo nodig neemt de afdeling contact op met de indiener van de klacht om nadere vragen te stellen. Is de klacht duidelijk, dan wordt deze doorgespeeld naar zowel één van de vennoten als desbetreffende afdeling. De klacht dient binnen 5 werkdagen te worden afgehandeld door betrokken personen.
5. De afwikkeling van de klachten gebeurt door één van de vennoten in samenspel met de desbetreffende afdeling. Elke klacht dient vertrouwelijk te worden behandeld.
6. De afhandeling van de klacht zal met de indiener worden besproken en indien noodzakelijk schriftelijk worden bevestigd.
7. Indien de klacht niet naar wens is verholpen, kan er contact opgenomen worden met de BOVAG voor beroepsmogelijkheden.