Klachtenprocedure Het Vertrouwen Opleidingen

1. Klachten kunnen alleen als klacht worden beschouwd als deze schriftelijk worden ingediend. Dat kan via: info@hetvertrouwen.nl of via een formele brief: Het Vertrouwen Opleidingen, Bussele 6, 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. Alle ingediende klachten worden vertrouwelijk behandeld.

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 venode desbetreffende afdeling. De klacht dient binnen 5 werkdagen te worden gereageerd en afgehandeld door betrokken personen. Als er een langere tijd behoeft om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer het verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

5. De afwikkeling van de klachten gebeurt door één van de vennoten in samenspel met de desbetreffende afdeling.

6. De afhandeling van de klacht zal met de indiener worden besproken en indien noodzakelijk schriftelijk worden bevestigd.

7. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijn bewaard. De vastgestelde termijn bedraagt 1 jaar na afhandeling klacht.

8. Indien de klacht niet naar wens is verholpen, kan er contact opgenomen worden met de BOVAG (onafhankelijke derde) voor beroepsmogelijkheden. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend. Eventuele consequenties dienen zo spoedig mogelijk te worden afgehandeld.