

KLACHTENREGELING OPLEIDINGEN HC&H CONNECT

INLEIDING

Als opdrachtnemer en uitvoerder van opleidingen hecht HC&H Connect grote waarde aan een correct wijze van benadering van haar opdrachtgevers en cursisten. Bent u van mening dat wij daarin te kort zijn geschoten? Wij lossen het graag met u op! Neem in voorkomend geval graag zo spoedig mogelijk contact met ons op. Vaak is een telefoontje al voldoende om problemen uit de wereld te helpen. Maar blijft u het oneens, dan kunt u overwegen schriftelijk een klacht in te dienen.

EEN KLACHT INDIENEN

Indien u een klacht over onze opleidingen heeft, kunt u deze zowel schriftelijk, telefonisch als mondeling indienen. U kunt dit doen bij het secretariaat van HC&H Connect gevestigd aan de Olijfgaarde 10, 3344 RP in Hendrik-Ido-Ambacht, telefoon 078 - 681 08 04 (e-mail connect@hceh.nl). Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Wij verzoeken u de klacht te omschrijven, waar, wanneer en hoe één en ander heeft plaatsgevonden. Het secretariaat zal de directie van HC&H Connect informeren over de klacht die deze in behandeling zal nemen.

REACTIE

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin staat de datum waarop wij op uw klacht gereageerd willen hebben, in ieder geval binnen vier weken.

BEHANDELING

Bij de behandeling van de klacht streeft HC&H Connect, binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat in redelijkheid kan worden verwacht, naar een doeltreffende oplossing van het probleem. Binnen HC&H Connect worden verantwoordelijke medewerkers gewezen op hun eventuele tekortkomingen, zodat in de toekomst soortgelijke klachten kunnen worden voorkomen. Bij de behandeling van de klacht wordt u in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Wij maken hiervoor dan een afspraak. U wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen.

BEROEP

Bent u niet tevreden met de afhandeling van de klacht dan kunt u zich beroepen bij de kantonrechter. Het oordeel van de kantonrechter is bindend.

