

Klachtenprocedure Nynke van der Bij

Nynke van der Bij probeert klachten natuurlijk te voorkomen. De activiteiten worden met de grootste zorg samengesteld en wij hechten grote waarden aan een goede omgang met onze klanten.

Mocht je van mening zijn dat wij hierin tekortschieten, informeer ons dan in eerste instantie mondeling. Onze insteek is om in onderling overleg te komen tot een oplossing. Mocht dit niet lukken, dan kun je een klacht schriftelijk indienen. Hieronder staat de procedure die gehanteerd wordt.

Doel van deze klachtenprocedure

Het doel van deze klachtenprocedure is tweeledig. Enerzijds geeft het jou als klant duidelijkheid over de te volgen procedure, anderzijds is het voor Nynke van der Bij een manier om de dienstverlening verder te verbeteren. Elke klacht wordt serieus genomen en wordt vertrouwelijk behandeld.

Wat is een klacht?

Elke uiting (schriftelijke inclusief email) van ontevredenheid van een (potentiële) klant.

Wie is een klant?

Elke afnemer van een dienst van Nynke van der Bij.

Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening zoals informatieverstrekking, bereikbaarheid van ons bedrijf, snelheid van reageren, etc.

Hoe dien je een klacht in?

Een klacht moet schriftelijk ingediend worden. Dit kan via email: info.nynkevanderbij@gmail.com. Graag onderstaande gegevens vermelden, zodat de klacht zo snel mogelijk behandeld kan worden:

- Naam
- Adres
- Telefoonnummer
- Emailadres
- Gevolgde opleiding/cursus waarop de klacht betrekking heeft.
- Datum en tijdstip van de gebeurtenis
- Beschrijving van de klacht
- De eventuele persoon/personen betrokken bij het ontstaan van de klacht
- Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.
- Het doel van de klacht

Behandeling van de klacht

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld door een onafhankelijk iemand. De klachtenfunctionaris is mw A. Pardijs. Je ontvangt binnen één week na ontvangst van de klacht een schriftelijk ontvangstbewijs.

Klachten worden binnen 14 werkdagen afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, dan word je hiervan binnen 7 werkdagen over geïnformeerd. Tevens wordt er een indicatie gegeven wanneer er uitsluitel gegeven kan worden.

Onze inhoudelijke schriftelijke reactie bevat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en een voorstel om tot een oplossing van de klacht te komen. Wij doen ons uiterste best de klacht naar tevredenheid af te handelen.

Algemene bepalingen

Op de Leercontract tussen Nynke van der Bij en student is Nederlands recht van toepassing.

Nynke van der Bij hoeft een klacht niet te behandelen als deze gaat over een gebeurtenis die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Kosten

De klachtenprocedure is kosteloos.

Klachtenregistratie

Nynke van der Bij draagt zorg voor registratie van de ingediende klacht. De ingediende klachten worden gedurende een termijn van 2 jaar, gerekend vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, bewaard.