

Klachtenprocedure

Elsden Training streeft naar een prettige samenwerking met haar partners en trainees. Trainen blijft evenwel mensenwerk. Indien wij volgens u een fout hebben gemaakt, u ontevreden over ons bent of anderszins aanmerkingen over onze dienstverlening heeft, dan horen wij dat graag van u. Dit geeft ons de kans uw klacht naar behoren op te kunnen lossen en stelt ons in staat te leren van onze fouten.

Wat is van belang?

Om uw klacht op een juiste en snelle wijze op te kunnen lossen dient u ons, indien van toepassing, van de volgende gegevens te voorzien:

- Uw naam, adres en telefoongegevens
- Een heldere omschrijving van uw klacht
- Een omschrijving van de training of opdracht waarop de klacht betrekking heeft
- De namen van de betrokken personen

Zodra wij over deze gegevens beschikken, gaan wij met uw klacht aan de slag en houden we u op de hoogte van de voortgang. Binnen tien werkdagen na ontvangst van uw klacht informeren wij u over de afhandelingsprocedure van de klacht. Klachten en de afhandeling ervan worden door ons twaalf maanden bewaard.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

U kunt contact opnemen met uw cursusleider of rechtstreeks met de heer Meino de Vries op telefoonnummer 06-51971905. Per e-mail kunt u hem bereiken op m.devries@elsden.nl.

Uw klacht kunt u ook schriftelijk sturen naar:

Elsden Training B.V.

t.a.v. de heer M.E. de Vries

Camerastraat 23

1322 BB ALMERE

Of mailen naar secretariaat@elsden.nl

Wat doen wij met uw klacht?

Elsden training heeft de intentie de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid af te handelen. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Intern zal de informatie en argumentatie nauwkeurig besproken worden met betrokkenen indien er sprake is van een materieel of financieel belang. De heer De Vries zal vervolgens een standpunt innemen en u daarvan schriftelijk op de hoogte stellen.

Indien het niet lukt om er in onderling overleg uit te komen, kunnen beide partijen het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. Het Nederlands recht is van toepassing.

Elsden training is een NRTO opleider en dient zich te houden aan de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf. Door de NRTO kunnen klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, maatregelen worden getroffen. Als u van mening bent dat de NRTO-Opleider de gedragscode van de NRTO niet naleeft, dan kan de u deze klacht voorleggen aan de Commissie van Kwaliteitshandhaving. De opdrachtgever kan een klacht schriftelijk richten aan deze commissie ter attentie van het secretariaat van de NRTO.