

Itéraz B.V. klachtenregeling ‘trainingen en opleidingen’

Inleiding

Als opdrachtnemer en uitvoerder van opleidingen hecht Itéraz B.V. grote waarde aan een correcte wijze van benadering van haar opdrachtgevers. 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 trainingen heeft, kunt u deze zowel schriftelijk, telefonisch als mondeling indienen. U kunt dit doen bij de Dhr. R.C.M. van den Eerenbeemt van Itéraz B.V. gevestigd aan de Molenstraat 52, 5315AB te Kerkwijk telefoon 06 512 64 990 (e-mail roger.vandeneerenbeemt@iteraz.nl).

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Wij verzoeken u de klacht te omschrijven, waar, wanneer en hoe één en ander heeft plaatsgevonden. Wij zullen de klacht vervolgens in ons directieoverleg bespreken.

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.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zullen wij hier binnen drie weken u van in kennis stellen waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien zullen wij u een indicatie geven wanneer wij verwachten uitsluitel te kunnen geven.

Behandeling

Bij de behandeling van de klacht streeft Itéraz B.V., 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.

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. Zijn wij van mening dat de klacht gegrond is dan zullen wij hier uiteraard lering uittrekken en u hier ook van op de hoogte brengen.

Klachten en de wijze van afhandeling worden door ons geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

Beroep

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht dan is er de beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde. Het oordeel van het beroep is voor Itéraz B.V. bindend en consequenties zullen wij snel afhandelen.

Bij Mw. Annelies van den Berg, directeur HC&H Consultants, kunt u uw beroep per email indienen. Email: Annelies.vandenBerg@hcnh.nl

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