



Klachtenregeling Opleidingen Chaptr2

Inleiding

Als opdrachtnemer en uitvoerder van opleidingen hecht Chaptr2 grote waarde aan een correcte 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 een van onze opleidingen heeft, dan kunt u deze zowel schriftelijk, telefonisch als mondeling indienen. U kunt dit doen bij het secretariaat van Chaptr2 gevestigd aan de Oslo 12, 2993 LD Barendrecht, telefoon 078 - 681 08 00 (e-mail info@chaptr2.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 Chaptr2 informeren over de klacht die deze vervolgens 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 Chaptr2, 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 Chaptr2 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 Eric Verhelst van Verhelst Advocatuur. Het oordeel van Eric Verhelst is bindend.

Restitutie

Indien een restitutie betaling van toepassing is, zal deze binnen een termijn van 30 dagen na goedkeuring van het verzoek worden verwerkt en uitbetaald.