

Klachtenprocedure Westhaghe Training & Advies

Wij streven ernaar om onze diensten zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het zo zijn dat je niet tevreden bent. Indien je een klacht in wil dienen kan je dit per email sturen naar: info@westhaghe.com. Vermeld hierbij duidelijk je naam, telefoonnummer, datum van de indiening en probeer de klacht zo specifiek mogelijk te omschrijven.

Alle inkomende klachten worden vertrouwelijk en discreet behandeld. Na ontvangst zal de klacht worden geregistreerd, behandeld en geëvalueerd zodat:

- de klagende partij zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht kan worden voorkomen.

Ontvangstbevestiging van de klacht

Na ontvangst van de klacht zullen wij binnen twee werkdagen een bevestiging sturen zodat je weet dat de klacht in behandeling wordt genomen.

Behandelen van de klacht

Wij zoeken indien mogelijk naar een passende oplossing voor de ingekomen klacht. Indien wij niet of niet direct voor een oplossing kunnen zorgen wordt de klacht aan de directie voorgelegd.

Wij streven ernaar om een klacht binnen tien werkdagen naar alle tevredenheid op te lossen. Wanneer de afhandeling van de klacht meer tijd met zich meebrengt, bijvoorbeeld voor nader onderzoek, zullen we je hier spoedig over berichten.

Oorzaak en oplossing

De behandelaar stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten in het klachtenregistratiesysteem worden aangegeven. Indien de klant niet tevreden is met de uitkomst van de oplossing kan de klant zich wenden tot een onafhankelijke derde. De gegevens hiervan zijn:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl
070 – 3105310

Westhaghe Training & Advies is via het lidmaatschap van het NRTO verbonden aan De Geschillencommissie. Het oordeel en uitspraak van De Geschillencommissie is bindend en zal moeten worden opgevolgd.

Klachten worden maximaal 1 jaar bewaard in ons klachtensysteem.

Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht. De directeur is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachten en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.