

Klachtenregeling

Inleiding

Onze dienstverlening is helder en komt van pas. Desondanks kan het gebeuren dat u niet geheel tevreden bent. Dit willen we graag met u oplossen en we nodigen u dan ook uit om dit ongenoegen zo snel mogelijk bij ons kenbaar te maken. Wij zullen er vervolgens alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Wat is een klacht ?

Een schriftelijk uiting van ongenoegen over de dienstverlening , een gedraging , handeling of nalatigheid van Helder& van Pas Opleidingen en/of hun (ingehuurde) medewerkers.

Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken?

Om onze procedure helder te houden vragen we u om uw klacht schriftelijk bij ons kenbaar te maken. Dit kan door middel van het sturen van een e-mail naar opleidingen@heldervanpas.nl

Voor een goede afhandeling is het noodzakelijk dat u uw mail voorziet van:

Onderwerp: Klacht

Naam en achternaam

Zo gedetailleerd als mogelijk een omschrijving van uw klacht

Reactietermijn

U ontvangt binnen een week na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van ons. Binnen 4 weken mag u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht verwachten. Wanneer wij langer dan 4 weken nodig hebben om onderzoek te doen en tot een reactie te komen, dan brengen we u daarvan schriftelijk op de hoogte. Wij geven u hierbij een uitleg en een nieuwe tijdsindicatie.

Behandeling van uw klacht

Uw klacht wordt in behandeling genomen door de vennoten van Helder & van Pas Opleidingen; Jaap Tulp en/of Jessie Vogelsangs. Wij zullen vertrouwelijk met uw klacht omgaan.

De gevoerde correspondentie betreffende uw klacht wordt na afhandeling gedurende het lopende kalenderjaar + een extra kalenderjaar bewaard in ons klachtendossier en wordt daarna binnen een maand verwijderd.

Wat als de afhandeling van een klacht niet leidt tot een bevredigende oplossing?

Helder & van Pas Opleidingen is lid van het NRTO en is daarmee aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. Daardoor kunnen onze particuliere klanten een beroep doen op de Geschillencommissie Particuliere onderwijsinstellingen. Uw klacht wordt in behandeling genomen als u deze eerst aan ons heeft voorgelegd en dit niet tot een gewenst resultaat heeft geleid. Daarnaast moet u uw klacht binnen 12 maanden nadat deze bij ons is ingediend, voorleggen aan de Commissie. De uitspraak van de Geschillencommissie is voor beide partijen bindend. Helder & van Pas Opleidingen zal eventuele consequenties van deze uitspraak zo snel mogelijk uitvoeren. Voor verder informatie over de Geschillencommissie Particulieren onderwijsinstellingen verwijzen we u naar [de website van de Geschillencommissie Particuliere Instellingen](#) .

Klachten die zijn ontstaan binnen de zakelijke markt kunnen worden voorgelegd aan de Commissie van Kwaliteitshandhaving van het NRTO. Deze klachtenregeling is beschreven in het huishoudelijk reglement van de NRTO en is opvraagbaar via het secretariaat van het NRTO. De opdrachtgever kan een klacht schriftelijk richten aan deze commissie ter attentie van het secretariaat van de NRTO.