

Klachtenprocedure

Cursuscentrum De Smederij streeft naar een perfecte dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u.

Een gesprek met de betrokken medewerker of docent leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

1. Definities

1.1. Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Cursuscentrum De Smederij.

1.2. Klant

Elke afnemer van een dienst van Cursuscentrum De Smederij.

2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- uw naam, adres en woonplaats;
- de datum waarop u uw schrijven verstuurt;
- de opleiding die u bij Cursuscentrum De Smederij volgt;
- de docenten van wie u les krijgt;
- een heldere beschrijving van uw klacht;
- eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Uw klacht kunt u sturen naar:

Cursuscentrum De Smederij
Afdeling Klachtafhandeling
dorpsstraat 26
6027 PG Soerendonk

3. Behandeling van uw klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven ernaar dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Degene die uw klacht behandelt (dat is in ieder geval een andere persoon als degene waar uw klacht mogelijk om gaat) kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

4. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht. Is uw klacht te complex om binnen deze termijn een antwoord te geven, dan stellen wij u hiervan schriftelijk op de hoogte. Wij geven daarbij de reden van de vertraging aan.

5. Geschillencommissie

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl) te Den Haag. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

6. Toezicht en beheer

Binnen Cursuscentrum De Smederij ziet Cilia Kerssemakers toe op de naleving van de klachtenprocedure. Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.