



CONNECTING

KLACHTENREGLEMENT

CONNECTING – Maatschap voor Consult & Training

Artikel 1 – Doel

CONNECTING – Maatschap voor Consult & Training hecht veel waarde aan kwaliteit, open communicatie en een professionele samenwerking met opdrachtgevers en deelnemers.

Ondanks onze zorgvuldige werkwijze kan het voorkomen dat een deelnemer of opdrachtgever niet tevreden is over een training, opleiding, begeleiding of andere dienstverlening. Wij zien een klacht als een kans om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Dit klachtenreglement beschrijft hoe klachten worden ingediend, behandeld en afgehandeld.

Artikel 2 – Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

CONNECTING

CONNECTING – Maatschap voor Consult & Training.

Maatschap

De maten van CONNECTING:

- Rinke Boone
- Pieter-Jan Paulussen

Klachtenfunctionaris

Hans Fleury.

Klager

Iedere deelnemer, opdrachtgever of andere betrokkene die een klacht indient over de dienstverlening van CONNECTING.

Klacht

Iedere schriftelijke of digitale uiting van onvrede over de dienstverlening van CONNECTING.

Artikel 3 – Informele afhandeling

Wanneer een deelnemer of opdrachtgever niet tevreden is, verzoeken wij dit eerst bespreekbaar te maken met de betrokken trainer, opleider of begeleider.

Veel vragen, onduidelijkheden of misverstanden kunnen in een persoonlijk gesprek worden opgelost.





CONNECTING

Wanneer dit niet leidt tot een passende oplossing, kan een formele klacht worden ingediend.

Artikel 4 – Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier van CONNECTING.

Correspondentieadres

CONNECTING – Maatschap voor Consult & Training
Walinxweg 6
3235 LP Rockanje

Telefoon: 06 24712562

E-mail: info@connecting-online.nl

Een klacht bevat ten minste:

- naam en contactgegevens van de klager;
- datum van indiening;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- eventuele relevante documenten.

Een klacht wordt bij voorkeur binnen drie maanden na de gebeurtenis ingediend.

Artikel 5 – Behandeling van de klacht

Binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.

De klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris.

Wanneer de aard van de klacht daarom vraagt, kan CONNECTING besluiten een onafhankelijke derde bij de behandeling te betrekken.

De betrokken partijen krijgen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Indien nodig vindt een persoonlijk gesprek plaats.

Artikel 6 – Afhandeling

CONNECTING streeft ernaar iedere klacht binnen zes weken na ontvangst af te handelen.

Wanneer meer tijd nodig is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd.





CONNECTING

De uitkomst van de behandeling wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.

Wanneer een klacht gegrond wordt verklaard, neemt CONNECTING passende maatregelen om herhaling zoveel mogelijk te voorkomen.

Artikel 7 – Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en worden verwerkt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld worden geregistreerd en gedurende minimaal twee jaar bewaard.

CONNECTING – Maatschap voor Consult & Training

Walinxweg 6
3235 LP Rockanje

Telefoon: 06 24712562

E-mail: info@connecting-online.nl

