

Klachtenprocedure (versie 20131031)

Heimans Opleiding & Training streeft naar een zo hoog mogelijke klanttevredenheid door het aanbieden van passende, kwalitatief hoogwaardige, producten en diensten. Ondanks alle goede zorgen kan het toch voorkomen dat u niet geheel tevreden bent.

De klachtenprocedure is onderdeel van het kwaliteitsmanagement van Heimans Opleiding & Training. Wij hechten er veel waarde aan klachten zo snel mogelijk, naar tevredenheid van de klant, op te lossen. Het klachtenmanagement omvat het totale proces van registreren, bevestigen, behandelen/oplossen, analyseren, rapporteren en verbeteren. Op deze wijze leidt klachtenmanagement tot verbetering van de bedrijfsprocessen en uiteindelijk tot verdere optimalisering van onze dienstverlening.

Wij verstaan onder een klacht:

- *iedere reactie van de zijde van de klant (opdrachtgever, deelnemer of leverancier), waarbij hij/zij, direct of indirect, aangeeft niet tevreden te zijn over de dienstverlening van Heimans Opleiding & Training.*

Hoewel wij uiteraard ook mondelinge klachten in behandeling nemen, geven wij echter de voorkeur aan schriftelijke klachten, omdat deze door ons efficiënter in behandeling genomen kunnen worden.

De afhandeling is als volgt:

1. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u, binnen één werkdag, een ontvangstbevestiging per mail of brief.
2. Heimans Opleiding & Training neemt maximaal 10 werkdagen de tijd om de klacht op te lossen of een voorstel te doen voor een oplossing.
Degene die de klacht behandelt, neemt daarover contact met u op.
3. De afhandeling zal, indien noodzakelijk, schriftelijk worden bevestigd.

