

Klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft als doel klachten van individuele of groepen deelnemers tot tevredenheid van een ieder op te lossen. Als er klachten zijn die door wijzigingen in de werkwijze van Opleiden In Bedrijf voorkomen (hadden) kunnen worden, dan leiden deze klachten tot deze wijzigingen.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.

De procedure bij klachten is als volgt.

- Als u een klacht heeft kunt u dat mondeling, schriftelijk of via een mail aan Opleiden in Bedrijf kenbaar maken.
- Binnen twee werkdagen ontvangt u, in ieder geval schriftelijk, de bevestiging dat uw klacht ons bereikt heeft. U wordt uitgenodigd om met Opleiden in Bedrijf een afspraak te maken zodat u uw klacht toe kunt lichten. Het streven is deze afspraak zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen, te plannen.
- Uiterlijk vijf werkdagen na dit gesprek zal Opleiden in Bedrijf met een onafhankelijk opgesteld voorstel komen om uw klacht op te lossen. Deze oplossing wordt u schriftelijk gestuurd, maar bij voorkeur vooraf mondeling met u besproken.
- Als u akkoord gaat met de aangeboden oplossing, dan zetten we de gemaakte afspraken op papier en is de klacht opgelost.

Uiterlijk binnen vier weken is uw klacht afgehandeld.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de deelnemer wordt afgehandeld, kan de deelnemer zijn klacht voorleggen aan de College van Arbitrage van Blik op Werk.

Deze klachtenregeling maakt onderdeel uit van de overeenkomst tussen deelnemer en Opleiden in Bedrijf en wordt tevens aan (aspirant)deelnemers kenbaar gemaakt via de website