



Klachtenprocedure

Natuurlijk doen wij er alles aan om onze trajecten naar alle tevredenheid te laten verlopen. Wij realiseren ons ook dat het kan voorkomen dat er zaken niet geheel naar tevredenheid zijn. Wanneer u een klacht heeft is het heel fijn als u dat snel laat weten. Alleen dan kunnen wij u snel helpen en er zelf ook van leren.

U kunt met uw klacht in eerste instantie terecht bij uw docent binnen Kessels & Smit Leertrajecten BV, zodat deze er direct op kan reageren en samen met u een oplossing voor het probleem kan proberen te zoeken. Dit heeft natuurlijk de voorkeur omdat de lijntjes dan kort zijn en blijven.

Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden en u wilt uw klacht officieel indienen, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen. Wij sturen u dan binnen 2 dagen een ontvangstbewijs toe van uw klacht.

U dient in ieder geval de volgende zaken op te nemen in uw klacht:

- a. uw naam en adres;
- b. de datum;
- c. een duidelijke omschrijving van de klacht.

Informeel begin

Wanneer er een klacht bij ons binnenkomt, wordt deze geregistreerd. Binnen een week ontvangt u een ontvangstbevestiging. Er gaat een afschrift van de klacht naar de docent over wie de klacht gaat. Binnen een week wordt er gekeken of we met u een informele oplossing kunnen vinden voor het probleem. Mocht dit het geval zijn, dan zullen wij u een brief sturen om te bevestigen dat de klacht verholpen is. Als we niet tot een informele oplossing kunnen komen, wordt u uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

Eventueel formeel vervolg

Indien een informele oplossing niet mogelijk is, zullen we over gaan tot een formeel vervolg. Wij organiseren dan een bijeenkomst met u, de betreffende docent en een van onze partners. Tijdens de bijeenkomst kunt u uw klacht toelichten en kunnen er vanuit Kessels & Smit Leertrajecten BV vragen aan u gesteld worden ter verduidelijking van de situatie. Van deze bijeenkomst wordt een verslag gemaakt.

Besluitvorming

Na de bijeenkomst wordt door de gezamenlijke partners, zo mogelijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, een besluit genomen. Dit besluit wordt samen met het verslag van de bijeenkomst naar u toegezonden.

Nog niet tevreden?

Mocht u, ondanks een zorgvuldige afweging van onze kant, niet tevreden zijn over het definitieve besluit, dan kunnen wij ons gezamenlijk richten tot het onafhankelijke bureau Reuling Schutte te Amsterdam, die dan als onafhankelijke klachtenfunctionaris een beslissing zal geven. U kunt hen vinden via reulingschutte.nl

Kessels & Smit Leertrajecten BV verbindt zich te onderwerpen aan de beslissing van het bindend advies dat ter zake zal worden gegeven. Uitspraken zullen binnen een redelijke termijn worden opgevolgd.

Klachtenregistratie

Alle klachten die worden ingediend, worden vertrouwelijk behandeld. Zij worden tevens geregistreerd. De dossiers die op de klachten betrekking hebben, worden in ieder geval 2 jaar bewaard.