

Klachtenregeling

Tevredenheid

HRD Groep wil uiteraard correct omgaan met haar relaties. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de manier waarop het contact met u wordt onderhouden en dat de dienstverlening naar tevredenheid en op de afgesproken wijze verloopt.

Klacht indienen

Een klacht komt vaak binnen bij 1 van de opleidingsadviseurs of bij de info@hrdgroep.nl. Wanneer er telefonisch een klacht wordt doorgegeven, wordt gevraagd om een schriftelijke bevestiging, om misverstanden te voorkomen. De klacht dient binnen 14 dagen kenbaar gemaakt te worden. De klacht wordt doorgezet naar de kwaliteitsmanager en zij is verantwoordelijk voor de verwerking en afronding van de klachten. Er wordt ten alle tijden vertrouwelijk omgegaan met de klacht.

Klachtenprocedure

Eerst volgt een korte terugkoppeling naar de klant waarin wij laten weten dat de klacht in ontvangst is genomen en wij hiermee aan de slag gaan. Deze krijgt de klant maximaal 1 week nadat de klacht is ingediend. Vervolgens volgt een intern onderzoek met de betrokkenen en wordt de klacht onderzocht. Hierbij worden benodigde acties/maatregelen besproken.

Wij streven om binnen 4 weken tot een oplossing te komen. Mocht er meer tijd nodig zijn, dan krijgt de klant dit te horen binnen een termijn van de 4 weken.

Alle klachten worden maandelijks in het MT besproken en jaarlijks tijdens de managementreview.

Beroep

Mocht de hiervoor beschreven interne klachtenprocedure niet tot een acceptabele oplossing hebben geleid, dan verwijzen we de klant door naar Marxman Advocaten te Amersfoort, die de klacht onafhankelijk zal beoordelen. De uitspraak van hen is bindend.

De afgehandelde klacht wordt voor een periode van 1 jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.