

Klachtenregeling Total Learning

Total Learning hecht veel belang aan tevreden relaties. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van dienstverlening. In onze werkwijze wordt de beroepscode van de Nederlandse Vereniging van HRD-professionals in Ontwikkelen en Opleiden gehanteerd.

Waar gewerkt wordt worden helaas soms ook fouten gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening of een ander aspect van Total Learning, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Wij nemen uw op- en aanmerkingen serieus zoeken graag samen met u naar een passende oplossing.

Indienen van een klacht

Wij stellen het bijzonder op prijs, wanneer wij voorafgaande aan het indienen van een klacht, bij u langs kunnen komen om uw klacht te bespreken. Mocht u dit om welke reden dan ook niet willen dan kunt u de klacht ook per direct schriftelijk bij ons indienen. U kunt uw klacht richten aan Mw. Drs. H.C. Bijleveld

Verloop van de klachtenprocedure

- De ontvangst van uw klacht wordt zo snel mogelijk na binnenkomst bevestigd.
- Vervolgens nemen wij zo spoedig mogelijk (binnen maximaal 15 werkdagen) contact met u op om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.
- Wij streven ernaar om elke klacht binnen 30 werkdagen opgelost te hebben. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt u over de oorzaak daarvan geïnformeerd.
- Na het afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden schriftelijk vastgelegd. Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk met de verkregen informatie om.

Beroepsmogelijkheid

Indien u van mening bent dat uw klacht niet afdoende is behandeld dan kunt u een klacht indienen bij de raad van toezicht van de Nederlandse Vereniging van HRD-professionals in Ontwikkelen en Opleiden (NVO2). De uitspraak van de NVO2 is bindend, eventuele consequenties die uit deze uitspraak voortvloeien worden door Total Learning zo spoedig mogelijk uitgevoerd.

Raad van Toezicht NVO2
Groenekanseweg 85
3737 AC Groenekan
Telefoon 0346 217003
Email

Vanaf dat moment wordt de klacht behandeld conform de reglementen en procedures van de NVO2.