

Klachtenprocedure trainingen

Wij definiëren een klacht als volgt:

Een uiting van een opdrachtgever, deelnemer of betrokkene aan een project/onderzoek waarbij deze aangeeft van mening te zijn dat de HHM'er (of bureau HHM als zodanig) afwijkt van het verwachte/gewenste gedrag en/of de afgesproken werkwijze, etc.

Ofwel: er is sprake van discrepantie tussen 'hoe het zou moeten/hoe men het wenst' en 'hoe het gebeurt'.

De klacht kan worden geuit:

- 'niet'
- non-verbaal
- verbaal
- per e-mail/schriftelijk

Een klacht is terecht als een medewerker van bureau HHM inderdaad iets heeft gedaan of heeft nagelaten dat in tegenspraak is met wat kon worden verwacht dan wel expliciet is afgesproken.

Klachtenprocedure

Iedere uiting van ontevredenheid door een klant over de prestaties van bureau HHM zien wij als een klacht. Iedere klacht is een signaal, een signaal waar wij op moeten reageren van waarvan wij kunnen leren.

Onze klachtenprocedure werkt als volgt; op onze website staat bij het thema AVE- trainingen een link naar een e-mailadres waar men een klacht kan indienen. Na ontvangst van de klacht neemt onze directie contact op met de klager om de klacht adequaat af te handelen.

Het doel van de klachtenprocedure van HHM is dat wij de klacht van een klant zoveel als mogelijk naar tevredenheid van de klant oplossen. Aansluitend daarop is het doel van deze procedure dat wij herhaling van deze klacht door middel van correctieve acties voorkomen.

Klachten brengen wij ter kennis aan de betreffende trainer en aan de bestuurder van bureau HHM.

In overleg met de klant komen wij met een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klant. Bureau HHM neemt de acties die nodig zijn om deze oplossing te realiseren. De bestuurder bewaakt de afhandeling actief.

Eventuele schadeclaims neemt de bestuurder van bureau HHM in behandeling. Deze handelt de claim af - voor de claimer van de schade zo bevredigend als mogelijk.

De bureaumanager verzamelt alle gegevens betreffende binnengekomen klachten. In overleg met de bestuurder vindt een overall-analyse plaats. Indien noodzakelijk treffen wij verbetermaatregelen. Waar nodig stellen wij zaken ook in het werkoverleg van bureau HHM aan de orde.