

Klachtenregeling

Learnit heeft kwaliteit en klantvriendelijkheid hoog in het vaandel staan. Mocht u desondanks toch ontevreden zijn over onze dienstverlening, dan kunt u het beste direct contact met ons opnemen, zodat we samen met u naar een oplossing kunnen zoeken. Mocht de situatie niet naar uw tevredenheid worden opgelost dan kan dat aanleiding zijn voor een klacht. Deze klachtenregeling geeft duidelijkheid over hoe wij met klachten omgaan.

Het doel van de gevolgde procedure:

- Wij willen graag de klachten van onze klanten naar ieders tevredenheid oplossen.
- Waar mogelijk hopen wij van klachten te leren en onze dienstverlening te verbeteren.

De procedure:

1. Als u een klacht heeft kunt u deze voorleggen aan de opleidingsmanager dit kan mondeling, via e-mail of schriftelijk.
2. Binnen 3 werkdagen wordt uw klacht in behandeling genomen en ontvangt u een bevestiging in het geval dat u via e-mail of schriftelijk contact heeft opgenomen.
3. De volgende gegevens worden geregistreerd: contactgegevens, datum van ontvangst, aard van de klacht.
4. De opleidingsmanager zal in overleg met u proberen de klacht binnen 4 weken op te lossen op een manier die voor beide partijen bevredigend is.
5. Indien van toepassing wordt uw klacht binnen deze 4 weken in ons werkoverleg besproken. Waar nodig zullen wij ons functioneren intern evalueren en bijstellen.
6. U ontvangt binnen deze 4 weken de uiteindelijke conclusie van de behandeling van uw klacht.
7. Bent u nog niet tevreden over de afhandeling van uw klacht dan kunt u deze voorleggen aan de directie. Dit doet u bij voorkeur schriftelijk.
8. Mocht de klacht nog altijd niet naar tevredenheid worden opgelost, is het mogelijk uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke derde partij via het NRTO. Learnit zal zich conformeren aan de uitspraak van de onafhankelijke beroepsorganisatie.

NB:

- Klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld.
- U kunt op elk moment in de procedure uw klacht intrekken. De procedure stopt op dat moment.

Contactgegevens:

Learnit Training B.V.

Piet Heinkade 1, 1019 BR Amsterdam

Website www.learnit.nl E-mail info@learnit.nl

Telefoon 020 6369179

Kvk 02053319