

KLACHTENPROCEDURE ELF TRAINING

Inleiding

ELF Training v.o.f. tracht op professionele en integere wijze haar diensten te verlenen. Toch kan het gebeuren dat een (gewezen) klant of (oud) cursist niet tevreden is over het contact met en de nazorg door ELF Training. In dat geval kan een (gewezen) klant of (oud) cursist, binnen een maand na de gebeurtenis, een klacht indienen. ELF Training garandeert op voorhand dat alle klachten serieus genomen worden en vertrouwelijk worden behandeld want binnen het gehele spectrum van kwaliteitsborging nemen klachten en de daarop volgende klachtafhandeling een prominente plaats in. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Er zijn twee manieren om een klacht te laten behandelen door ELF Training: de informele en formele procedure.

Definities

De klachtenprocedure

Klacht: het, binnen een maand na afloop van de formele werkzaamheden van ELF Training mondeling of schriftelijk, geuite gevoel van ontevredenheid over, benadeling of onheuse bejegening door:

- Consultants door of vanwege ELF Training gedetacheerd bij, of werkzaam voor, de klant;
- Docenten, trainers en/of supervisors belast met (een deel van) de uitvoering/verzorging van een door ELF Training gegeven opleiding/cursus/training;
- ELF Training zelf;
- Klager: de (gewezen) klant of de (oud) cursist die een klacht mondeling of schriftelijk ten overstaan van de directie van ELF Training uit of geuit heeft.

Doel van de klachtprocedure

Doel van de klachtprocedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen teneinde herhaling te voorkomen.

De informele klachtprocedure

Een klager kan zijn klacht mondeling of schriftelijk of per email/sms indienen bij de directie van ELF Training. Deze klacht wordt vervolgens binnen 10 werkdagen mondeling behandeld c.q. afgehandeld. Indien een klager de informele klachtprocedure niet op prijs stelt of indien een reeds in gang gezette informele afhandeling niet leidt of geleid heeft tot een voor de klager aanvaardbare oplossing, kan gekozen worden voor de formele procedure.

Bewaartermijn

De bewaartermijn van de klacht en onderliggende informatie bedraagt 2 jaar na melding van de klacht.

De formele klachtprocedure

Een klager kan direct gebruik maken van deze mogelijkheid en is dus geenszins verplicht eerst de informele klachtprocedure te beproeven.

De procedure:

1. Als klager kunt u uw klacht indienen per email op adres elftraining@icloud.com;
2. Enkel schriftelijk (per e-mail) ingediende klachten worden in behandeling genomen; deze klacht dient te zijn voorzien van alle relevante informatie en achtergrondmaterialen;
3. ELF Training stuurt aan u als klager binnen 2 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging;
4. ELF Training neemt persoonlijk contact met u op;
5. De klager wordt uiterlijk 20 werkdagen na de melding schriftelijk, per email, in kennis gesteld van het resultaat van de klachtafhandeling. Hierbij wordt standaard gewezen op de mogelijkheid van beroep. Uitstel van voornoemde termijn is mogelijk onder vermelding van de reden en de termijn waarbinnen het resultaat van de klachtafhandeling wel bekend zal worden gemaakt. Inclusief uitstel kan de termijn van afhandeling maximaal 40 werkdagen bedragen. Een langer durend uitstel is alleen mogelijk met toestemming van de klager;
6. Indien de klager de geboden oplossing niet afdoende vindt, kan deze in beroep gaan bij de beroepscommissie zoals die door ELF Training is geformaliseerd.

De beroepsprocedure / de beroepscommissie

De klager die niet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling kan zijn zaak, zonder andere kosten dan eventuele reis- verblijf- bijstand- en portokosten, voorleggen aan de beroepscommissie.

De klager dient zich hiertoe binnen 10 werkdagen na ontvangst van het resultaat schriftelijk te melden bij een externe commissie van beroep, samen te stellen op het moment van het incident. De heer Mr. Ing. MJG Driessen te Eindhoven is hiervoor organiserend voorzitter en is te bereiken op mjgdriessen@on.nl.

Uiterlijk binnen 10 werkdagen na de melding ontvangt de klager bericht over de te volgen procedure.