

Klachtenprocedure Stichting TopOpleidingen (STOP)

Topopleiding Interactie Management (TIM)

Versie d.d. 1 augustus 2010



Klachten

De Stichting TopOpleiding (STOP) wil de deelnemers aan haar opleidingen graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent, en ook dát willen wij graag horen. Met de feedback van onze deelnemers en hun werkgevers kunnen wij onze opleidingen immers blijven verbeteren. Hieronder volgt een uitleg van onze klachtenprocedure.

Het onderwerp van uw klacht

STOP behoudt zich het recht voor wijzigingen door te voeren in het programma van haar opleidingen of de locatie van de verschillende blokken te wijzigen. Deelnemers worden daarvan op de hoogte gesteld. Klachten kunnen dus niet gaan over de inhoud van het programma of over de locatie van de opleiding, maar kunnen verder betrekking hebben op alle aspecten van de opleiding.

Het indienen van een klacht

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens onderstaande procedure kenbaar worden gemaakt en in behandeling worden genomen.

Een klacht moet schriftelijk worden gediend. Dit kan zowel per e-mail als per post. Ons e-mail adres is Info@topopleidingen.org en ons adres is:

Stichting TopOpleidingen
Wagenaarlaan 2
5691 GP Son

Het is daarbij belangrijk dat u uw klacht zo duidelijk mogelijk omschrijft en dat u uw contactgegevens erbij vermeldt.

De verwerking van uw klacht

Nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Uw klacht wordt in behandeling genomen door een lid van het bestuur van STOP, dat gedurende de klachtenprocedure tevens uw contactpersoon zal zijn. Uw klacht zal zo spoedig mogelijk in behandeling worden genomen. Wij streven ernaar om uw klacht direct af te handelen, maar u klacht wordt in principe binnen vier weken afgehandeld. Als dit langer lijkt te gaan duren, wordt u daarvan op de hoogte gesteld en laten wij u weten wanneer wij verwachten dat de klacht zal worden afgehandeld. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Een lid van de Raad van Advies van STOP neemt als onafhankelijke derde zitting in de klachtencommissie. Klachten die niet in onderling overleg tussen betrokkenen kunnen worden opgelost, zullen aan deze commissie worden voorgelegd. Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend voor opleidingen van STOP.

En verder?

Wij nemen uw klacht serieus en zien deze als feedback waarmee we onze werkwijze nog beter op onze deelnemers kunnen afstemmen. Tenminste twee maal per jaar worden alle klachten geïnventariseerd en worden zij gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.