

Klachtenregeling Looqin KO

We hechten veel waarde aan het waarborgen van de kwaliteit van onze scholingstrajecten, onze docenten/begeleiders en de gebruikte materialen. Om te garanderen dat eventuele klachten op een professionele manier afgehandeld worden, beschikken wij over een klachtenprocedure.

Wanneer je een klacht hebt over de scholing, de begeleiding of alle bijkomende zaken die met de scholing te maken hebben, kun je dat ten alle tijden aan ons kenbaar maken. Een mondelinge klacht kun je tijdens het scholingstraject kwijt bij één van de begeleiders. We proberen deze dan bij voorkeur direct naar tevredenheid op te lossen. Mocht dit niet lukken, kun je schriftelijk een klacht indienen. Elke klacht behandelen we met de grootst mogelijk zorgvuldigheid en discretie. Indien mogelijk, proberen we zo snel mogelijk een oplossing te vinden voor de klacht.

De klachtenprocedure is als volgt:

- een mondelinge klacht kun je indienen bij één van de aanwezige begeleiders;
- indien er geen mondelinge overeenstemming wordt bereikt, kun je de klacht binnen twee weken schriftelijk indienen bij de verantwoordelijke voor Looqin KO, de heer J. Christians;
- bij het indienen van een schriftelijke klacht de volgende items duidelijk vermelden: naam, contactgegevens, organisatie, welke scholing, datum, welke begeleiders, omschrijving klacht en ondertekening;
- de klacht kun je sturen naar Looqin KO BV t.a.v. de heer J. Christians, Deurneseweg 13, 5709 AH Helmond;
- wij verzoeken je de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en te onderbouwen;
- anonieme klachten of klachten via derden nemen we niet in behandeling;
- na ontvangst van de klacht, krijg je binnen twee weken een schriftelijk antwoord door of namens de verantwoordelijke voor Looqin KO. Indien er langere tijd nodig is voor eventueel onderzoek dan geven we hiervoor een tijdsindicatie aan;
- alle klachten behandelen we vertrouwelijk;
- indien we geen overeenstemming bereiken, kun je binnen drie maanden de klacht indienen bij Lyan van Santvoort; vertrouwenspersoon van OMJS onder telefoonnummer 0492-881157
- binnen vijf werkdagen komt er een eerste reactie op de klacht;
- voor Looqin KO is de uitspraak van Lyan van Santvoort bindend;
- de registratie van klachten geschiedt voor een periode van maximaal twee jaar.