

Klachtenprocedure JB Expertise

JB Expertise hecht veel waarde aan tevreden opdrachtgevers en deelnemers. Mocht er onverhoopt iets niet naar wens zijn verlopen, nodigt JB Expertise u uit om dit aan te geven. Dit kan telefonisch of per mail. De klacht zal serieus en zo snel mogelijk in behandeling worden genomen.

Begripsbepaling

Klacht: een melding van een klant, waaruit blijkt dat er iets niet geheel of geheel niet aan de verwachting van de klant heeft voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand.

Indienen en behandeling van een klacht:

1. Een klacht wordt binnen 14 dagen na afloop van de scholing schriftelijk en ondertekend ingediend, gericht aan JB Expertise. Dit kan worden verzonden per email naar info@jbexpertise.nl.
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd aan de indiener van de klacht.
3. Binnen twee weken neemt JB Expertise contact op met de indiener van de klacht om tot een gesprek te komen en te komen tot een oplossing. De uitkomst hiervan worden op schrift gesteld en opgestuurd naar de indiener van de klacht. Mocht het onverhoopt niet binnen deze twee weken lukken, dan wordt de indiener binnen deze termijn op de hoogte gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Er wordt een indicatie gegeven wanneer de indiener het uitsluitsel kan verwachten.
4. Indien men niet gezamenlijk tot een oplossing komt, kan de externe klachtenprocedure, zoals hieronder omschreven, worden opgestart.

Externe klachtenprocedure

Voor de externe klachtenprocedure kunt u zich richten tot JMU Trainingen, mevrouw M. Meeuwissen, Rosa Spierstraat 28 2162 JV Lisse, via info@jmutrainingen.nl. Zij is een onafhankelijke derde.

Een uitspraak zal uiterlijk dertig dagen na ontvangst, via hoor en wederhoor, worden uitgebracht. Het advies is voor JB Expertise bindend. JB Expertise zorgt voor een eventuele snelle afhandeling.

Overige informatie

Er wordt vertrouwelijk omgegaan met klachten. Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 3 jaar bewaard.