

Klachtenprocedure Emergis afdeling opleidingen

Emergis hecht veel waarde aan het bieden kwaliteit. Na iedere door ons gegeven cursus, verzoeken wij u dan ook feedback te geven op de door ons gegeven scholing

Hierdoor stelt u ons en onze docenten, in staat cursussen te verbeteren en nog beter aan te laten sluiten op uw behoeften.

Mocht u dan ook zaken tegenkomen, die niet voldoen aan uw verwachtingen of behoeften, dan vernemen wij dit graag. Slechts dan stelt u ons ook in staat, samen met u, te zoeken naar een oplossing.

Uw klacht zal dan behandeld worden volgens onderstaande procedure.

Begripsomschrijving

Klacht

Onder klacht wordt verstaan: iedere melding van een cursist van Emergis waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.

Klager

Student/cursist van Emergis.

Klachtenprocedure

De door Emergis gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten, weergegeven in dit document.

Klachtverantwoordelijke

De door Emergis aangewezen die de klacht behandelt is de manager opleidingen.

Klachten

- Klachten kunnen schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend worden bij Emergis;
- Alle klachten dienen door beide partijen vertrouwelijk worden behandeld;

- De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke. De klachtverantwoordelijke bevestigt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen;
- Indien de klachtverantwoordelijke, na bestudering van de klacht, nadere informatie nodig heeft, dan wordt deze informatie bij de klager, docent of andere betrokkenen opgevraagd;
- De klacht wordt in ieder geval binnen één maand na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen één maand niet realistisch is, dan wordt de klager geïnformeerd over de voortgang van de procedure;
- De klachtverantwoordelijke neemt na bestudering van het dossier contact met de klager op om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, telefonisch, schriftelijk of via elektronische weg geschieden;
- Na afronding van de klacht ontvangt de klager in ieder geval een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure;
- De dossiers betreffende ingediende klachten worden minimaal 24 maanden na datum indiening bewaard.

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Klachten van studenten/cursisten van Emergis binnen een redelijke termijn af te handelen;
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld;
- Oorzaken van klachten van opdrachtgevers van Emergis vast te stellen en te analyseren, om zo de kwaliteit van de dienstverlening van Emergis te verbeteren;
- Behoud en verbetering van de relatie met de opdrachtgever van Emergis door een juiste en constructieve afhandeling van de klacht.