

Klachtenprocedure Fellinco Consultancy & Opleidingen

Bij Fellinco streven we naar de hoogste kwaliteit in onze opleidingen en dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet volledig tevreden bent over een van onze diensten of de geboden opleiding. We vinden het belangrijk om naar uw klacht te luisteren en deze op een zorgvuldige en eerlijke manier te behandelen. Hieronder vindt u onze klachtenprocedure, die ervoor zorgt dat uw klacht snel, effectief en op een respectvolle manier wordt behandeld.

Stap 1: Meld de klacht

Als u een klacht heeft, verzoeken wij u om deze eerst direct te melden bij de betrokken persoon (bijvoorbeeld de docent of de cursuscoördinator). We proberen samen met u tot een oplossing te komen en de situatie naar tevredenheid te verhelpen. Dit kan bijvoorbeeld via een persoonlijk gesprek, e-mail of telefonisch contact.

Stap 2: Schriftelijke klacht indienen

Als u het gevoel heeft dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van Fellinco. U kunt dit doen via:

- E-mail: klachten@fellinco.nl

In uw klacht verzoeken wij u om duidelijk het volgende te vermelden:

- Uw naam en contactgegevens
- Omschrijving van de klacht
- Datum en details van het incident of de situatie
- Wat u al heeft gedaan om de klacht op te lossen
- De gewenste oplossing of wat u van ons verwacht

Een klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen door Fellinco indien:

- de klacht anoniem wordt ingediend;
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 12 maanden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- de klager de klacht intrekt.

Fellinco draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager die de klacht betreft.

Stap 3: Ontvangstbevestiging en eerste reactie

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een bevestiging van de klacht, waarin wij aangeven dat we uw klacht in behandeling hebben genomen. Vervolgens zullen we de klacht zorgvuldig onderzoeken en beoordelen. Afhankelijk van de aard van de klacht kan dit enige tijd in beslag nemen.

Stap 4: Onderzoek en oplossing

We doen ons uiterste best om uw klacht binnen 10 werkdagen na ontvangst te onderzoeken en een passende oplossing te bieden. Dit kan betekenen dat we met u in gesprek gaan om verdere informatie te verkrijgen, of dat we ons interne beleid of de dienst die u heeft ervaren herzien. We zullen u op de hoogte houden van de voortgang.

Indien dit voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is zal een extern persoon worden betrokken om de klacht te onderzoeken.

Stap 5: Eindbeslissing

Na het onderzoek ontvangt u een schriftelijke reactie met onze bevindingen (danwel de bevindingen van de extern aangewezen klachtenbehandelaar) en een voorstel voor een oplossing. Als we tot een oplossing komen, vragen we u om te bevestigen of u tevreden bent met de geboden oplossing.

Stap 6: Evaluatie

Alle binnengekomen klachten en worden zorgvuldig geregistreerd en worden opgenomen in de jaarlijkse evaluatie.

Na de afronding van de klachtbehandeling evalueren we het proces intern, zodat we onze diensten kunnen verbeteren en toekomstige klachten kunnen voorkomen. Uw feedback wordt zeer gewaardeerd.

Stap 7: Vervolgstappen

Indien u het niet eens bent met de geboden oplossing na het afhandelen van uw klacht, heeft u het recht om de kwestie verder aan te vechten door juridische stappen te ondernemen. Dit kan onder andere inhouden dat u de zaak voorlegt aan de bevoegde rechtbank.

Contactgegevens

Mocht u nog vragen hebben over de klachtenprocedure of de status van uw klacht, neem dan contact op met de klachtencommissie via:

- E-mail: klachten@fellinco.nl
- Telefoon: 06-52539342

Wij stellen uw feedback op prijs en doen er alles aan om onze dienstverlening te verbeteren en een optimale leeromgeving voor iedereen te creëren.