

Klachtenregeling

EHBO & BHV Amersfoort hecht veel belang aan het waarborgen van de kwaliteit van haar cursussen, de instructeurs en het opleidingsinstituut zelf. Om te garanderen dat eventuele klachten op een professionele manier afgehandeld worden, beschikken wij over onderstaande klachtenprocedure.

Wanneer u een klacht heeft over de cursus, instructeur(s), het naleven van de cursusvoorwaarden, de cursusaccommodatie of andere zaken die met de cursussen of het opleidingsinstituut te maken hebben, kunt u deze mondeling danwel schriftelijk aan ons kenbaar maken. Voor een schriftelijk in te dienen klacht verzoeken wij u gebruik te maken van bijgevoegd klachtenformulier. Elke klacht zal met de grootst mogelijk zorgvuldigheid en discretie worden behandeld. Indien mogelijk, zal zo snel mogelijk worden getracht een oplossing te vinden voor de klacht.

De klachtenprocedure is als volgt:

- Uw mondelinge klacht kunt u indienen bij het tijdens de cursus aanwezige personeel.
- In het geval er geen mondelinge overeenstemming wordt bereikt, kunt u binnen twee weken uw klacht schriftelijk indienen bij de eigenaar van EHBO & BHV Amersfoort, de heer J. Rosier.
- Wij verzoeken u uw klacht zo duidelijk te omschrijven en uw standpunt helder te onderbouwen.
- Anonieme klachten of klachten via derden kunnen wij niet in behandeling nemen.
- Na ontvangst van uw klacht, krijgt u binnen twee weken een schriftelijk antwoord door of namens de eigenaar van EHBO & BHV Amersfoort. Indien er langere tijd nodig is voor eventueel onderzoek dan zullen wij een tijdsindicatie hiervoor aangeven.
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt met de eigenaar van EHBO & BHV Amersfoort, kunt u binnen 3 maanden uw klacht indienen bij een derde onafhankelijke partij. Betreft de klacht het wel of niet voldoen aan cursusvoorwaarden door de instructeur(s) of de cursist, dan is deze derde partij de betreffende certificerende instantie. In alle andere gevallen wordt er contact gezocht met een onafhankelijk mediator.
- Voor EHBO & BHV Amersfoort is de uitspraak van de onafhankelijke derde partij bindend.
- De registratie van klachten geschiedt voor een periode van maximaal 2 jaar.

Klachtenformulier

Naam _____

Adres _____

Postcode en woonplaats _____

E-mailadres _____

Telefoon _____

Cursus _____

Cursusdatum _____

Naam docent _____

Klacht

Aldus getekend

Naam

Datum

U kunt dit formulier versturen aan:
EHBO & BHV Amersfoort
T.a.v. de heer J.G. Rosier
Leonardo da Vincistraat 50
3822 EJ Amersfoort
info@ehbo-en-bhv.nl