

Klachtenprocedure

Bruines Farmamanagement en Training hecht aan goede relaties. Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over onze producten of diensten, laat de docent/supervisor dit zo spoedig mogelijk weten. Wij zullen zo snel mogelijk zorgen voor een gesprek waarin u uw klacht kan uiteenzetten.

Formele schriftelijke klacht

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen.

Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?

U hebt 1 maand de tijd om uw klacht in te dienen. Deze maand gaat in op het moment dat uw klacht ontstaat.

Waar kunt u uw klacht indienen?

Wij verzoeken u de klacht via mail te sturen naar:

c.biesheuvel@bfmat.nl

Wat gebeurt er met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

U krijgt:

Binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld,

Wij vragen:

Om meer informatie bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken,

Eventueel om meer andere relevante informatie,

Bruines Farmamanagement en Training:

1. beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten
2. neemt een definitief standpunt in
3. informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij tot dit standpunt komt

Wij:

Zorgen voor een correcte registratie van in de klachtenadministratie.

Wat registreren wij van uw klacht?

Wij houden van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

1. uw naam, adres en woonplaats
2. uw klacht
3. een nadere omschrijving van uw klacht
4. de indieningsdatum van uw klacht
5. de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
6. de opleiding, cursus of training
7. de gevoerde correspondentie over de klacht
8. de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
9. de datum en wijze van afhandeling van de klacht
10. de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot twee jaar na afhandeling. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, altijd uw gegevens opvragen.

Wij nemen in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u binnen 2 weken hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Hierin zal ook een uitleg vermeld zijn waarom we niet binnen de gestelde termijn een besluit kunnen nemen.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot Solopartners. Bruines Farmamanagement en Training is lid van Solopartners.

De commissie draagt zorg voor de kwaliteitsborging van ons aanbod.

U kunt uw bezwaar richten aan:

Solopartners Klachtencommissie

Malpad 1

5347 HJ Oss

Het oordeel van de klachtencommissie zal bindend zijn.

De bovenstaande procedure sluit de mogelijkheid niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter wendt.