

Klachten reglement

Extern



■ APELDOORN

EEN KLACHT IS EEN KANS!

Bij Bouwmensen Apeldoorn vinden we het belangrijk dat jij je opleiding met een goed gevoel volgt.

Soms gaat er iets niet zoals jij had verwacht. Laat het ons weten — daarmee help je ons om dingen beter te maken.

Het gaat niet om “moeilijk doen”, maar om verbeteren — samen met jou.

Wat is een klacht?

Een klacht is iets waarbij jij denkt:

“Dit ging niet goed.” of “Dit had anders gemoeten.”

Voorbeelden:

- begeleiding
- lessen of planning
- omgang of veiligheid
- afspraken die niet duidelijk zijn
- je werkplek of leerwerkplek

Hoe kun je een klacht indienen?

1. Mailen

Mail naar: info@bouwmensen-apeldoorn.nl

Zet in de onderwerpregel: **KLACHT**

Vermeld daarbij:

- Jouw naam
- Adres
- telefoonnummer
- e-mailadres
- wat er precies is gebeurd of waar je niet tevreden over bent

2. Op papier

Stuur je klacht naar:
BouwMensen Apeldoorn
T.a.v. Klachtenteam
Kanaal Noord 260
7322 AE Apeldoorn

De klacht kan ook schriftelijk ingediend worden. Vermeldt duidelijk jouw naam, adres, telefoonnummer, mailadres en wat er precies is gebeurd en waar je niet tevreden over bent.

Hieronder vind je de contactgegevens voor het indienen van jouw klacht. Schriftelijk kan de klacht verstuurd worden:

3. Persoonlijk

Je mag je klacht ook bespreken of afgeven bij jouw leerling coördinator.

WAT DOET BOUWMENSEN MET JOUW KLACHT?

1. Ontvangst

Je krijgt binnen één week een bericht dat we jouw klacht hebben ontvangen.

2. Onderzoek en gesprek

Het Klachtenteam kijkt wat er aan de hand is.

Als het nodig is, nemen we contact met je op om jouw verhaal toe te lichten.

3. Oplossing

We zoeken samen met jou naar een passende oplossing.

4. Reactie

Je ontvangt binnen vier weken onze schriftelijke reactie.

Lukt het niet binnen vier weken? Dan laten we je dat weten, inclusief een nieuwe termijn.

NIET EENS MET DE UITKOMST?

Ben je het niet eens met het antwoord van het Klachtenteam?

Dan kun je binnen vier weken je klacht opnieuw voorleggen aan de directie.

Mail naar: info@bouwmensen-apeldoorn.nl

Onderwerp: KLACHT – DIRECTIE

GESCHILLENCOMMISSIE NRTO

Als je na behandeling door de directie niet tevreden bent over de afhandeling van jouw klacht, kun je het geschil voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie van de NRTO.

Bouwmensen Apeldoorn is aangesloten bij de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) en valt onder de Gedragscode van de NRTO.

Meer informatie over de Geschillencommissie en de procedure kun je vinden op:

www.nrto.nl/kwaliteit/geschillencommissie

VERTROUWELIJKHEID

We gaan zorgvuldig om met jouw gegevens.

Alleen medewerkers die jouw klacht moeten behandelen krijgen inzage.

We delen niets met anderen zonder jouw toestemming.