



Klachtenprocedure NEHN

Bij NEHN streven we ernaar onze trainingen zo goed mogelijk te verzorgen. Toch kan het voorkomen dat u als deelnemer, opdrachtgever of andere betrokkene niet tevreden bent over een training, over de manier waarop deze is uitgevoerd, of over het contact met NEHN. In dat geval kunt u een klacht indienen. In dit reglement staat wat NEHN onder een klacht verstaat en hoe een klacht wordt behandeld.

Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaat NEHN elke uiting, mondeling, schriftelijk of digitaal, waarin u aangeeft ontevreden te zijn over een training, over de inhoud of uitvoering daarvan, over de trainer, of over een beslissing van NEHN waarbij u betrokken bent en waarvan u de gevolgen ondervindt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct te maken heeft of heeft gehad met de trainingen of dienstverlening van NEHN kan een klacht indienen. Dit betreft dus zowel individuele deelnemers aan een training als de organisatie of opdrachtgever die de training heeft afgenomen.

Bij wie kan een klacht worden ingediend?

NEHN is een eenmanszaak. Een klacht kunt u daarom rechtstreeks indienen bij Nelleke Schaap, via e-mail info@nehn.nl of telefonisch, door te bellen naar 06 22 61 22 00. Er is geen aparte klachtencommissie: de klacht wordt persoonlijk in behandeling genomen door de eigenaresse van NEHN.

Hoe wordt een klacht ingediend en behandeld?

Bij het behandelen van een klacht hanteert NEHN de volgende stappen:

1. Eerst in gesprek

Zodra een klacht binnenkomt, neemt NEHN eerst contact met u op om de klacht te bespreken en samen naar een oplossing te zoeken. Wordt de klacht in dit gesprek opgelost, dan wordt de afspraak kort schriftelijk vastgelegd. Hiermee is de klacht afgehandeld.

2. Schriftelijke klacht

Leidt een gesprek niet tot een oplossing, of geeft u er de voorkeur aan direct schriftelijk, dan kunt u de klacht per e-mail of post indienen. NEHN bevestigt de ontvangst van uw klacht



binnen 5 werkdagen en laat u weten hoe en op welke termijn de klacht verder wordt behandeld.

3. Inhoudelijke reactie

NEHN streeft ernaar binnen 4 weken na ontvangst van een schriftelijke klacht met een inhoudelijk oordeel en, waar mogelijk, een voorstel voor een oplossing te komen. Is meer tijd nodig, dan laat NEHN u dit binnen deze termijn schriftelijk weten, met een nieuwe, redelijke termijn.

4. Geen oplossing?

Komt u er met NEHN niet uit, dan kunt u ervoor kiezen een onafhankelijke derde (bijvoorbeeld een mediator) te vragen te bemiddelen. NEHN werkt hieraan mee, ook al is dit geen wettelijke verplichting voor deze vorm van dienstverlening.

Vastlegging en bewaartermijn

Klachten en de afhandeling daarvan worden schriftelijk vastgelegd en uitsluitend gebruikt voor interne kwaliteitsverbetering van de trainingen van NEHN. Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en worden behandeld conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Contactgegevens

NEHN t.a.v. Nelleke Schaap

E-mail: info@nehn.nl

Postadres: ontvangt de deelnemer, opdrachtgever of andere betrokkenen met klacht op aanvraag.

KvK-nummer: 92859194