

Klachtenprocedure Akkermans & Partners Knowledge

Cursisten kunnen met hun vragen en problemen (klachten) met betrekking tot de opleidingen tijdens kantooruren bij de afdeling Akkermans & Partners Knowledge terecht.

Afhankelijk van de complexiteit van de vraag/het probleem wordt deze direct opgelost door de opleidingscoördinator.

Mocht dit, om welke reden dan ook, niet kunnen, dan zal de directeur de klacht in behandeling nemen, de klant daarvan op de hoogte stellen en binnen 15 werkdagen met een gepaste oplossing komen.

Klachten worden ongeacht de complexiteit op een klachtenlijst geplaatst en deze wordt maandelijks geëvalueerd. Aan de hand van de evaluatie wordt bepaald of er corrigerende maatregelen genomen dienen te worden.

Corrigerende maatregelen worden gedurende een passende tijd (2 maanden) 'beproefd' en doorgevoerd.