

Klachtenregeling

Klacht en bezwaar

HQ Werkmaatschappij B.V. h.o.d.n. HQ Educatie hecht grote waarde aan de relaties die zijn aangaat met haar studenten en/of cursisten. HQ Educatie streeft er altijd naar dat haar studenten en/of cursisten op een fijne wijze de opleiding of cursus doorlopen. Om optimaal te kunnen presteren is het van belang dat de dienstverlening van een goed niveau is. Als jij van mening bent dat de opleiding of cursus niet aan jouw verwachtingen heeft voldaan en dat HQ Educatie is tekortgeschoten, dan gaan wij graag het gesprek met je aan. Uiteraard spannen wij ons in om op basis van jouw terugkoppelingen de dienstverlening te verbeteren.

Indienen van een klacht of bezwaar

Als u een klacht of bezwaar heeft, dan verzoekt HQ Educatie u vriendelijk om dit uiterlijk binnen vier weken na de opleiding of cursus te melden

1. Per e-mail gericht aan seghau@hqwerkmaatschappij.nl
2. Per brief gericht aan:
HQ Werkmaatschappij B.V.
t.a.v. Dhr. Seghau
Beursplein 37
3011 AA Rotterdam

De klacht of bezwaar bevat in ieder geval: naam, adres en woonplaats van de indiener, dagtekening, datum van de opleiding of cursus en een nauwkeurige omschrijving en onderbouwing van de klacht of het bezwaar. Binnen tien (10) werkdagen wordt contact met u opgenomen.

Verdere behandeling

HQ Educatie beziet gezamenlijk met u of de klacht of het bezwaar in der minne kan worden opgelost. In ieder geval wordt een gesprek met u ingepland. Uw klacht of bezwaar wordt vertrouwelijk behandeld. Het streven is om uw klacht of bezwaar binnen vier (4) weken af te handelen. Indien meer tijd is benodigd, informeert HQ Educatie u daarover. Ook wordt een indicatie gegeven van de tijd die nodig is om de klacht of het bezwaar af te handelen. Als uw klacht is afgehandeld, wordt deze na zes (6) maanden verwijderd uit het systeem.

Niet eens met de afhandeling?

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht of het bezwaar, dan kunt u in beroep gaan. Uw beroepsschrift dient binnen zes (6) weken na de afhandeling van de klacht of het bezwaar te zijn ingediend op dezelfde wijze als de indiening van de klacht of het bezwaar. Het beroepsschrift kunt u richten aan een onafhankelijke derde. Het beroepsschrift wordt door HQ Educatie doorgestuurd aan de onafhankelijke derde in dit geval de geschillencommissie.

De onafhankelijke derde reageert binnen zes (6) weken op uw beroepsschrift. HQ Educatie conformeert zich aan het oordeel van de onafhankelijke derde.