



KLACHTENPROCEDURE

Wij werken continu aan onze kwaliteit en vinden het belangrijk dat onze klanten tevreden zijn over de dienstverlening van Stichting CLU. Indien u een klacht heeft over een product of dienst, kunt u ons dit telefonisch (06-23270703) per e-mail (secretariaat@clu.nl) laten weten. Door deze melding stelt u ons in staat onze dienstverlening verder te verbeteren.

Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. We zullen in ieder geval binnen 3 werkdagen reageren. Vaak is een telefoontje al voldoende om samen tot een oplossing te komen. Wij streven naar een goede klachtenafhandeling en zullen alles in het werk stellen om tot een geschikte oplossing te komen.

1. Er wordt geprobeerd zoveel mogelijk directe oplossingen te vinden. Klachten over een training worden door de trainer zoveel mogelijk direct en persoonlijk verwerkt.
2. Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen via secretariaat@clu.nl. Vermeld in ieder geval uw naam, mailadres, telefoonnummer, opleidingsinstituut/school en natuurlijk een omschrijving van uw klacht.
3. U krijgt binnen drie dagen bevestiging van ontvangst van de klacht.
4. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en binnen twee weken na ontvangst behandeld. In de meeste gevallen zal het CLU of de trainer binnen enkele dagen contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen.
5. Klachten of opmerkingen en de wijze van afhandeling worden door ons geregistreerd en gedurende een termijn van 2 jaar bewaard.

Is uw klacht niet naar uw tevredenheid afgehandeld?

Dan horen wij dit graag om samen verder te zoeken naar een oplossing.

AFHANDELING KLACHT DOOR ONAFHANKELIJK KLACHTENPERSOON

Is uw klacht ondanks bovenstaande niet naar tevredenheid afgehandeld dan kunt u de klacht voorleggen aan onze onafhankelijke klachtenpersoon: [Linda Wassink](#) (fiscalist). Deze zal er naar streven deze klacht binnen 4 weken af te handelen en u op de hoogte houden van de stand van zaken. Zij doet uitspraak over de klacht en stelt beide partijen hiervan in kennis. Het oordeel van de deze onafhankelijke klachtenpersoon is bindend voor Stichting CLU.