

Klachtenregeling voor deelnemers

Wij horen graag je feedback

Bij CCB doen we ons best om trainingen van hoge kwaliteit te bieden, met persoonlijke aandacht, vakmanschap en een veilige leeromgeving. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent.

Laat het ons vooral weten. We nemen iedere klacht serieus en zien dit als een kans om te verbeteren.

Wanneer kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen als je niet tevreden bent over bijvoorbeeld:

- de inhoud of uitvoering van een training
- de begeleiding door een trainer
- de organisatie (planning, communicatie, administratie)
- de leeromgeving of veiligheid tijdens de training

Hoe kun je een klacht indienen?

Je kunt je klacht indienen via:

E-mail: contact@ccb.nl

Schriftelijk via: Otterloseweg 2D2, 6816 TJ Arnhem

Vermeld hierbij:

- je naam en contactgegevens
- om welke training het gaat
- een duidelijke omschrijving van je klacht

Wat gebeurt er met je klacht?

Wij behandelen je klacht zorgvuldig en volgens de volgende stappen:

1. Bevestiging

Binnen 5 werkdagen ontvang je een bevestiging van je klacht.

2. Behandeling

We bekijken de situatie en nemen – indien nodig – contact op met betrokkenen.

3. Reactie

Binnen 4 weken ontvang je een inhoudelijke reactie met onze bevindingen en eventuele oplossing. Als het meer tijd kost, laten we je dit tijdig weten.



Niet tevreden over de afhandeling?

Komen we er samen niet uit? Dan kun je je klacht voorleggen aan een onafhankelijke partij.

Als CCB zijn wij aangesloten bij de NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding).

Afhankelijk van je situatie kun je terecht bij:

- De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (www.degeschillencommissie.nl)
- De NRTO Commissie Kwaliteitshandhaving (voor zakelijke trajecten). De uitspraak van deze commissie is bindend.

Vertrouwelijkheid

Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. We gebruiken de informatie uitsluitend om je klacht te behandelen en onze kwaliteit te verbeteren.

Leren en verbeteren

Bij CCB gebruiken we klachten om onze trainingen en werkwijze te verbeteren. Jouw feedback helpt ons om:

- de kwaliteit van onze trainingen te verhogen
- onze organisatie verder te professionaliseren
- een veilige en prettige leeromgeving te blijven bieden

Samen zorgen we voor betere trainingen.

