



Human Connection KLACHTENPROCEDURE

Amsterdam, januari 2026

Klachtenprocedure

Human Connection is geregistreerd bij het Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs (CRKBO). De activiteiten omtrent opleiding en ontwikkeling binnen het werkveld van Human Connection voldoen aan de kwaliteitseisen die deze registratie zijn verbonden. Deze activiteiten zijn daarmee indien gewenst vrijgesteld van BTW.

Start

Een *klacht*, d.w.z. een expliciete, ongevraagde opmerking van een ontevreden klant over een product van of de levering daarvan door Human Connection. Klachten kunnen telefonisch en schriftelijk (per brief en e-mail) bij Human Connection binnenkomen.

Een *claim* van de klant betreft een vergoeding van kosten in verband met een klacht.

Resultaat

Klachtenafhandeling moet minimaal resulteren in bekendheid van de klachtoorzaak en een goede communicatie daarover met de klant. Daarbij moet duidelijk zijn dat Human Connection de klacht serieus heeft genomen en gedaan heeft wat in zijn vermogen lag om de (oorzaken van de) klacht op te lossen.

Maximaal resultaat van de klachtafhandeling is dat de klant tevreden is en dat Human Connection zodanig van de klacht geleerd heeft dat het deze in de toekomst kan voorkomen.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De directeurs/eigenaren van Human Connection zijn ervoor verantwoordelijk dat klachten en claims op de juiste wijze worden afgehandeld.

Stappen en actie

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Binnen Human Connection fungeert één van de directeurs als klachtenfunctionaris en eerste aanspreekpunt voor klachten. Klachten worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Human Connection. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht vertrouwelijk, onderzoekt de klacht, stemt een passende oplossing af met de betrokken partijen en bewaakt een zorgvuldige afhandeling binnen twee weken. Indien de indiener niet tevreden is over de afhandeling, kan beroep worden ingesteld bij een onafhankelijke externe partij

Deze acties hebben een maximale doorlooptijd van twee weken, tenzij acties van de kant van de klant de realisering van die doorlooptijd aantoonbaar onmogelijk maken. De klachtenfunctionaris archiveert een kopie van het hele klachtendossier op een centrale plek. Bijvoorbeeld digitaal in Sharepoint. De bewaartijd van de klacht is twee jaar. De klachtenfunctionaris verspreidt de vastlegging van de klachtafhandeling onder de belanghebbenden.



Klachten die van invloed zijn op het verloop van een opdracht, resulteren in een nieuwe opdrachtbevestiging. Heeft de klacht betrekking op opdrachtmateriaal, dan past de trainer/projectleider dit materiaal aan. Hij brengt alle trainers die het materiaal gebruiken, op de hoogte van de wijziging en registreert het gewijzigde materiaal in het geautomatiseerde systeem. Klachten, inclusief klachten over medewerkers, bespreekt de projectleider en/of de accountmanager met de klant en hij handelt ze af. Klachten over medewerkers van Human Connection bespreekt de klachtenfunctionaris met de betrokken medewerker. De projectleider stelt de klant van dit overleg globaal op de hoogte. Afhankelijk van de ernst van de klacht stelt de leidinggevende een gespreksverslag op dat hij/zij in het personeelsdossier archiveert.

Beroepsmogelijkheid

Mocht de klant niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, dan bestaat de mogelijkheid om beroep in te stellen. De klant kan zich hiervoor wenden tot Mr. Berendsen Advocaten B.V. (Joan Muyskenweg 76, 1114 AN Amsterdam-Duivendrecht, 020 66 30 339, info@mrberendsen.nl) met het verzoek de klacht en de wijze waarop Human Connection deze heeft afgehandeld onafhankelijk te beoordelen. De beoordeling wordt uitgevoerd door een advocaat die niet eerder bij de behandeling van of advisering over de betreffende klacht betrokken is geweest. Het oordeel is voor Human Connection bindend. Eventuele consequenties van dit oordeel worden door Human Connection zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twaalf weken na ontvangst van het beroep afgehandeld. Indien voor de afhandeling meer tijd nodig is, wordt de klant hiervan binnen twee weken na ontvangst van het beroep op de hoogte gesteld. Daarbij wordt ook aangegeven wat de reden van de vertraging is en binnen welke termijn een inhoudelijke beoordeling kan worden verwacht.

