

Klachtenprocedure

1. PEPP-R hoort het graag direct als u voor, tijdens of na een cursus een klacht heeft. Aarzelt u niet om contact op te nemen met Maïke Pollaert, eigenaar van PEPP-R.
Contactgegevens:
PEPP-R
T.a.v. Mevr. M. Pollaert
Gorterplaats 1
6531 HZ Nijmegen
t. 06-23 26 10 08
e. maïke@pepp-r.nl
2. Na het indienen van uw klacht (telefonisch of schriftelijk per e-mail doorgegeven) krijgt u binnen 5 werkdagen uur een reactie van PEPP-R. Mocht de afwikkeling van de klacht langer tijd nodig hebben, dan wordt u hierover binnen 5 werkdagen op de hoogte gesteld.
3. Klachten moeten binnen 4 weken zijn afgehandeld. als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan op de hoogte gesteld binnen 10 werkdagen, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.
4. Bent u na het contact met PEPP-R niet tevreden over de afhandeling? Dan kunt u hogerop gaan bij een onafhankelijke belangenvertegenwoordiger. Stuur u uw klacht schriftelijk naar:

HAS Hogeschool
t.a.v. Mevr. A.L.M. van Rossum
Sectormanager Bedrijfsopleidingen
Postbus 90108
5200 MA 's Hertogenbosch.
5. Binnen 10 werkdagen ontvangt u een reactie op uw klacht van mevrouw Van Rossum. Hierin wordt u geïnformeerd over verdere afhandeling.
6. Het oordeel van mevr. Van Rossum is voor PEPP-R bindend. Eventuele consequenties worden door PEPP-R snel afgehandeld.
7. Uw klacht zal ten altijd vertrouwelijk worden behandeld.
8. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.