
Klachtenprocedure Bij Renate

Bij Renate streeft naar de hoogste kwaliteit in haar trainingen en dienstverlening. Mocht een opdrachtgever (werkgever die een incompany training inkoopt) of deelnemer (werknemer/zzp'er die de training volgt) echter ontevreden zijn over de training, dan kan deze gebruik maken van de volgende klachtenprocedure:

1. Indienen van een klacht

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij *Bij Renate*, bij voorkeur per e-mail naar info@bijrenate.nl of per post naar **Markt 6, 6088 BP Roggel**.

De klacht dient de volgende informatie te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager
- Datum van indiening
- Beschrijving van de klacht, inclusief relevante details en eventuele bewijsstukken

2. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van de klacht zal *Bij Renate* binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging sturen aan de klager.

3. Onderzoek

Bij Renate zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en trachten tot een passende oplossing te komen.

Indien nodig kan *Bij Renate* contact opnemen met de klager voor aanvullende informatie of verduidelijking.

4. Afhandeling

Bij Renate streeft ernaar om klachten binnen een termijn van 30 dagen af te handelen, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden die een langere afhandelingstijd vereisen.

Na afronding van het onderzoek zal *Bij Renate* de klager informeren over de genomen maatregelen en eventuele oplossingen.

5. Beroepsmogelijkheid

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door *Bij Renate*, kan hij of zij contact opnemen met een externe bemiddelaar of een geschillencommissie voor verdere afhandeling.

6. Registratie en evaluatie

Bij Renate zal alle ontvangen klachten registreren en periodiek evalueren om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

Bij Renate streeft ernaar om klachten snel, eerlijk en op een constructieve manier af te handelen, met als doel de tevredenheid van haar opdrachtgevers en deelnemers te waarborgen.
