



# KLACHTENPROCEDURE

## Klachtenprocedure Als Hechten Niet Vanzelf Gaat Academy

Als Hechten Niet Vanzelf Gaat hecht veel waarde aan de kwaliteit van onze scholing. Heb je desondanks een klacht over de organisatie of de inhoud van ons aanbod, dan staat in dit document beschreven welke procedure AHNVG Academy hanteert voor het behandelen en afhandelen van klachten.

Een klacht moet uiterlijk 2 maanden na afronding van opleiding, cursus of workshop zijn ingediend. Klachten worden altijd door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Onder een klacht wordt niet verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen of toetsing. Deze klachten dienen bij het secretariaat kenbaar gemaakt te worden.

### STAP 1

Probeer altijd eerst om de klacht direct met ons te bespreken. Vaak komen klachten voort uit wederzijds onbegrip of onvoldoende communicatie. Maak de klacht daarom zo snel mogelijk kenbaar zodat we er zo spoedig mogelijk gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen.

### STAP 2

Als stap 1 niet het gewenste resultaat oplevert, dien je via een e-mail een klacht bij ons in via het secretariaat. Er wordt binnen 5 werkdagen persoonlijk contact met je opgenomen. Mail je klacht naar [info@alshechtennietvanzelfgaat.nl](mailto:info@alshechtennietvanzelfgaat.nl) en vermeldt bij het indienen van de klacht:

1. Naam, adres
2. Telefoonnummer waarop je overdag bereikbaar bent en je e-mailadres
3. De training of programma die je volgt (of hebt gevolgd)
4. Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken

Binnen 5 werkdagen ontvang je schriftelijk een bevestiging van ontvangst. De klacht wordt inhoudelijk door de klachtencoördinator afgehandeld. We streven naar een snelle afhandeling van de klacht, de behandeling van de klachtenprocedure zal maximaal 4 weken in beslag nemen. Indien de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek is vereist, word je hierover per e-mail geïnformeerd. Hierin staat om welke reden(en) de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald en op welke termijn de klacht wel kan worden afgehandeld.



# KLACHTENPROCEDURE

## **Stap 3**

Indien je niet tevreden bent over de klachtenafhandeling door Als Hechten Niet Vanzelf Gaat Academy kan je je wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie: Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (onderdeel van Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken). De uitspraken van deze klachtencommissie zijn bindend. Als Hechten Niet Vanzelf Gaat Academy zal conform de uitspraak van de klachtencommissie handelen.

Meer informatie over de stichting vind je op de website van de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) Hier kan je tevens je klacht online indienen.