



## **Klachtenprocedure ASCENDENS OPLEIDINGEN**

ASCENDENS OPLEIDINGEN streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u.

Een gesprek met de betrokken medewerker of instructeur leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

### **1. Definitie**

#### **1.1 Klacht**

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid. Deze kan betrekking hebben op uw training/opleiding maar ook op de manier waarop u door een medewerker bent bejegend. Daarnaast kunt u bijvoorbeeld een klacht indienen van organisatorische aard.

### **2. Indienen van een klacht**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- uw naam, adres en woonplaats
- de datum waarop u uw schrijven verstuurt
- een heldere beschrijving van uw klacht
- eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Uw klacht kunt u sturen naar:

Ascendens Opleidingen  
Postbus 369  
5550 AJ Valkenswaard

### **3. Behandeling van uw klacht**

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven er naar dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.



#### **4. Reactie op uw klacht**

U ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht tenzij er eerder schriftelijk en met redenen kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

#### **5. Geschillencommissie**

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid zich te wenden tot een door beide partijen aan te wijzen onafhankelijke derde zijnde:

Mediair Roosendaal, de heer Stefan Ermen, telefoonnummer: 0165-523590

Het oordeel van die derde is bindend voor opdrachtnemer. Mogelijke consequenties worden binnen een termijn van vier weken afgehandeld.

#### **6. Toezicht en beheer**

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.