

Klachtenreglement

A12 Opleidingen B.V. stelt alles in het werk u zowel inhoudelijk als organisatorisch een kwalitatief hoogwaardige cursus te bieden. Mocht u op enigerlei wijze teleurgesteld zijn in uw verwachtingen, neemt u dan contact op met de opleidingsmanager of met de directie. Wij zullen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid trachten u in uw bezwaren tegemoet te komen. U kunt gebruik maken van het klachtenreglement. In het klachtenreglement leest u hoe u een klacht kunt indienen en hoe we hiermee om zullen gaan.

Klachtenreglement A12 Opleidingen B.V.

Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten van A12 Opleidingen B.V. voor zover er voor deze diensten geen andere klachtenprocedure is. Is er een specifieke klachtenprocedure van toepassing dan wordt u hierover geïnformeerd en zal uw klacht worden behandeld volgens de toepasselijke regeling.

Waar kunnen klachten over gaan?

Als u ontevreden bent over de door A12 Opleidingen B.V. geleverde diensten dan kunt u hierover een klacht indienen. Klachten kunnen zowel over de inhoud van de dienst als over de wijze waarop de dienst is geleverd gaan. Klachten kunnen ook betrekking hebben op een door u afgelegde toets of de beoordeling daarvan.

Termijn indienen klacht

U dient uw klacht tijdig, volledig en duidelijk omschreven kenbaar te maken bij A12 Opleidingen B.V.. 'Tijdig' is in ieder geval binnen een redelijke termijn nadat u de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Als u uw klacht niet tijdig indient kan dit tot gevolg hebben dat u uw rechten ter zake verliest.

Hoe dient u een klacht in?

Als u een klacht heeft bespreekt u deze eerst met een van onze opleidingsmanagers. Als u er samen niet uitkomt, dan kunt u gebruik maken van dit klachtenreglement. U kunt uw klacht per post of per e-mail indienen. Denkt u er aan om in ieder geval de volgende gegevens te vermelden:

- ✦ Uw contactgegevens
- ✦ Een duidelijke omschrijving van uw klacht

Alle voorgaande correspondentie en andere relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken. U kunt via de onderstaande mogelijkheden uw klacht indienen.

Per

post:

A12 Opleidingen B.V. Impact
60
6921RZ Duiven

Via email:

info@a12opleidingen.nl

Behandeling van uw klacht

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Als uw klacht niet direct kan worden opgelost, laten wij u in de

ontvangstbevestiging weten wie uw klacht zal behandelen en op welke termijn een nader onderzoek wordt gestart om uw klacht af te handelen. In de ontvangstbevestiging laten wij u weten wie uw klacht zal behandelen.

Termijn

Wij doen ons best om uw klacht zo snel mogelijk af te handelen. Iedere klacht dient binnen vier weken na ontvangst te zijn afgehandeld. In gevallen waar er meer tijd nodig is, kan deze termijn met vier weken worden verlengd. In zo'n geval wordt u hiervan in kennis gesteld en wordt aangegeven wat de reden is van het uitstel.

Klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar is die opleidingsmanager onder wiens werkgebied de betreffende klacht valt. De klachtbehandelaar kan de klacht zelfstandig afhandelen of bespreken met een collega.

Informatie opvragen

Bij het behandelen van uw klacht kunt u er op rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Het kan voorkomen dat er naar aanleiding van uw klacht nog vragen zijn. De klachtbehandelaar zal dan contact met u opnemen voor extra informatie.

Wijze van klachtafhandeling

Als u een klacht indient, ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht. Hierin wordt tevens aangegeven tot welke verbeteracties uw klacht binnen A12 Opleidingen B.V. heeft geleid of zal leiden. Indien hier aanleiding voor is, wordt er tevens een voorstel tot genoegdoening van de klager gedaan.

Beroepsmogelijkheden

Wanneer u het niet eens bent met de uitkomst van de klacht kunt u in beroep gaan. De bemiddeling wordt verleend door het BOVAG Bemiddelingsbureau, Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik, tel.nr. 0900-2692268 (35 eurocent per minuut). Dit bureau zal in het geschil bemiddelen en trachten het geschil in der minne op te lossen volgens een reglement dat de partijen bij het geschil vooraf ter kennis wordt gebracht.

Vertrouwelijkheid

A12 Opleidingen B.V. behandelt uw klacht vertrouwelijk.

Contactgegevens:

A12 Opleidingen B.V. Impact

60

6921 RZ Duiven 0316

247350 info@a12opleidingen.nl