

 de Viersprong <small>specialist in persoonlijkheid, gedrag en gezin</small>	Type	Regeling
	Datum vaststelling	1-4-2018
Titel: Klachtenprocedure de Viersprong Academy Documenteigenaar: Dineke Feenstra	Versie	6.0
	Datum revisie	1-4-2021

KLACHTENPROCEDURE DE VIERSPRONG ACADEMY

Doel

De Viersprong Academy vindt het belangrijk een goede relatie met de klant te hebben. Een uiting van ongenoegen of een klacht is een signaal dat de relatie tussen de klant en de Viersprong Academy is verstoord. Deze klachtenprocedure is er primair op gericht om de goede relatie te behouden of zo nodig, te herstellen.

De procedure

Indien u niet tevreden bent met onze producten of diensten, laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten. Dit kan op de volgende manieren:

- Een direct gesprek is de snelste mogelijkheid om tot een oplossing te komen.** Daarmee wordt voorkomen dat de problemen blijven voortbestaan en het stelt de organisatie in staat de kwaliteit te verbeteren. Wij vragen u daarom eerst contact op te nemen met de Viersprong Academy op nummer 088 - 76 56 752.
- Mocht het directe gesprek niet tot een bevredigende oplossing leiden dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de Viersprong.** Hiervoor vult u het klachtenformulier in en stuurt u dit formulier naar:

De Viersprong
t.a.v. Mw. van der Veeke, bestuurssecretaris
Postbus 7, 4660 AA Halsteren
of via [mail: marike.vd.veeken@deviersprong.nl](mailto:marike.vd.veeken@deviersprong.nl).

U ontvangt binnen drie dagen een ontvangstbevestiging. De afhandeltermijn is twee weken. Mocht deze termijn niet gehaald worden, doordat er meer onderzoek nodig is, zult u daarvan de op de hoogte gesteld worden. Uw klacht en gegevens worden verwerkt in het klachtensysteem van de Viersprong. Uw klacht en gegevens zullen vertrouwelijk behandeld worden.

- Mocht de reactie van de klachtenfunctionaris voor u niet bevredigend zijn dan kunt u een formele klacht indienen bij de Klachtencommissie.** De Klachtencommissie heeft een onafhankelijk voorzitter en wordt ondersteund door een secretaresse. U kunt uw klacht richten aan:

Klachtencommissie de Viersprong Academy
t.a.v. C. Eijgelsheim (onafhankelijk voorzitter) via Bea Bogers (secretariaat)
Postbus 7
4660 AA Halsteren

De Klachtencommissie doet in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw klacht een uitspraak. Indien dit niet mogelijk is wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het uitspraak zal worden gedaan. Behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie is gratis. De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend voor de Viersprong Academy.

Termijn indienen klacht: u hebt drie maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze termijn gaat in vanaf het moment dat u de training/opleiding/congres/etcetera, waar de klacht betrekking op heeft, afgerond hebt.