



## Klachtenprocedure

Als u onverhoopt niet tevreden bent met onze dienstverlening, horen we dat graag rechtstreeks van u. De eenvoudigste manier om dit te doen is een e-mail te sturen naar [info@vandeven.com](mailto:info@vandeven.com), onder vermelding van 'klacht'. Omschrijf in deze e-mail bij voorkeur beknopt:

- op welke nascholing of dienst uw klacht betrekking heeft
- wat de aard van de klacht is (in welke zin is niet aan uw verwachting voldaan?)
- wat u als oplossing zou voorstellen

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld door Angèle van de Ven en de docent van de nascholing waarop de klacht betrekking heeft. U krijgt binnen tien werkdagen bericht over de afhandeling van uw klacht. Klachten die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan drs Vera Schoenmakers ([5VS](#) in Gouda). Haar uitspraak is bindend voor Van de Ven Training & Advies.

Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vier jaar bewaard.