



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, 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

Termijnen

Eventuele klachten moeten worden ingediend binnen acht dagen na de dag waarop de klacht is ontstaan of ontdekt. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en schriftelijk bevestigd door Van de Ven training & Advies binnen acht dagen na ontvangst. U krijgt binnen veertien dagen 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.