



## 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

### *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. Als er een langere tijd nodig is om de klacht te onderzoeken, wordt u hierover binnen dezelfde termijn geïnformeerd: naast een inhoudelijke toelichting ontvangt u een indicatie voor de termijn waarop u uitsluitel kunt verwachten.

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*. Eventuele consequenties die hieruit voortvloeien worden door *Van de Ven Training & Advies* snel afgehandeld.

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