



KLACHTENPROCEDURE

Zonnevlecht Academie B.V. beschikt over een klachtenprocedure omdat zij de kwaliteit van het cursuscentrum wil waarborgen. In onderstaande tekst staat de klachtenprocedure beschreven en daaronder vindt u een klachtenformulier indien u uw klacht schriftelijk wilt indienen.

Klachtenprocedure

Indien u klachten heeft over het naleven van de cursusvoorwaarden, de cursusaccommodatie, de cursus, docente of andere gebieden, horen we dat graag zo spoedig mogelijk. Op deze wijze kunnen we een eventueel zorg dragen voor een snelle oplossing wanneer mogelijk. Klachten behandelen wij als volgt:

- Dien uw klacht mondeling in bij het aanwezige personeel,
- Indien er geen mondelinge overeenstemming wordt bereikt, dan kunt u uw klacht binnen twee weken schriftelijk indienen bij de eigenaren van Zonnevlecht Academie B.V.. De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en kan nooit anoniem ingediend worden.
- Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk een antwoord voor of namens de eigenaar van de Zonnevlecht Academie B.V. Mocht er langere tijd nodig zijn voor eventueel onderzoek dan geven wij een tijdsindicatie af.
- Het spreekt voor zich dat Zonnevlecht Academie B.V. de klacht vertrouwelijk behandelt. Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord in het algemeen en u hierover geen overeenstemming kan bereiken met de eigenaar, dan kunt u de klacht binnen 3 maanden indienen bij een onafhankelijke derde partij, aangesteld B.W. Delleman MA LLM, gecertificeerd NMI mediator Bel: 0900 - 5 800 800 mail: info@gecertificeerdemediators.nl. Dit kan niet anoniem.
- De uitspraak van de onafhankelijke derde partij is bindend voor Zonnevlecht Academie B.V.
- Klachten worden voor een vastgestelde periode van minimaal 5 jaar geregistreerd bij Zonnevlecht Academie B.V.

Klachten formulier:

Naam:	
Naam praktijk/bedrijf:	
Adres:	
Postcode & plaats:	
E-mail:	
Telefoon:	
Mobiel:	
Functie:	
Gevolgde cursus:	
Docente gevolgde cursus:	

Klacht:

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their complaint. It occupies most of the page below the 'Klacht:' label.