



### Artikel 1 - Algemeen

Een klacht is een uiting van een ontevreden klant over onze dienstverlening. Om onze dienstverlening constant te verbeteren hebben wij daarom deze transparante klachtenprocedure opgezet.

### Artikel 2 - Uitgangspunten klachtenprocedure

1. Wij behandelen alle klachten in volle vertrouwen;
2. Klachten worden afgehandeld door de klachtencommissie;
3. Deze commissie doet onderzoek, volgens het principe hoor en wederhoor.
4. Na advies aan de directie worden er adequate maatregelen getroffen;
5. Alle relevante informatie wordt vastgelegd in een klachtendossier;
6. De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;
7. De klager heeft een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.

### Artikel 3 - Preventieve maatregelen

- Om klachten te voorkomen wordt de tevredenheid van cursisten beoordeeld;
- Tijdens en/of na afloop van de opleiding ontvangen cursisten een evaluatieformulier;
- Het evaluatieformulier geeft een indruk hoe cursisten verschillende onderdelen van de cursus beoordelen en waarderen;
- Als uit de evaluatieformulieren onvrede naar boven komt, zal er contact opgenomen worden met de cursist.

### Artikel 4 - Indienen van een klacht

- Een klacht kan schriftelijk per mail worden ingediend aan [info@vdltrainingen.nl](mailto:info@vdltrainingen.nl)
- Er wordt binnen 3 werkdagen gereageerd en wordt de klacht in behandeling genomen.

### Artikel 5 - Afhandeling van de klacht

1. Na het indienen van de klacht wordt er direct contact opgenomen met de klager
2. Binnen 4 weken wordt de klager schriftelijk geïnformeerd hoe de klacht wordt afgehandeld
  - a. Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt de klager hierover tijdig schriftelijk geïnformeerd
3. De omschrijving van de klacht wordt helder geformuleerd
4. De oorzaak van de klacht wordt onderzocht
5. Betrokken personen worden gehoord en relevante stukken worden ingezien
6. Aan de hand van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan en wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht
7. De klager kan hierop binnen 5 werkdagen reageren
8. Alle informatie wordt vastgelegd in een klachtendossier
9. Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, heeft de klager de mogelijkheid in beroep te gaan bij de branche organisatie.

### Artikel 6 - Klachtencommissie

De klachtencommissie wordt gevormd door: • Joan Turnhout, Suzette Hartmann en Falko de Wit  
Indien een klacht betrekking heeft op iemand van de klachtencommissie zal diens plaatsvervanger optreden. Een lid van de klachtencommissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal diens plaatsvervanger optreden.

### Artikel 7 - Stopzetting procedure

Als de klager de klacht intrekt zal de klacht niet verder in behandeling genomen worden. Hiervan krijgt de klager een schriftelijke bevestiging.