



Klachtenregeling V&VN Academie

De V&VN Academie besteedt de grootste zorg aan haar dienstverlening. Op- of aanmerkingen worden door de V&VN Academie zeer serieus behandeld en meegenomen bij de verdere ontwikkeling van het dienstenaanbod. Bij de digitale evaluatie is volop ruimte om op- of aanmerkingen te maken. Ondanks deze inspanning kan het voorkomen dat u een klacht heeft over een dienst van de V&VN Academie.

Bij klachten over een opleiding of training wendt u zich bij voorkeur rechtstreeks tot trainer of spreker, zodat deze meteen actie kan ondernemen. Doe dit bij voorkeur direct na het ontstaan van de klacht.

Betreft uw klacht de trainer/spreker en wilt u hierom, of om andere redenen, de klacht niet met de trainer/spreker bespreken, dan kunt u zich wenden tot de adviseur V&VN Academie, Mieke Souverein. Dit kan telefonisch (030 – 291 90 50), per e-mail (m.souverein@venvn.nl) of schriftelijk (V&VN Academie, t.a.v. mw. M. Souverein, Postbus 8212, 3503 RE Utrecht). Binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht neemt de V&VN Academie contact met u op.

Uw klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld. V&VN streeft er altijd naar in goed onderling overleg tot een oplossing te komen. Is uw klacht niet naar uw tevredenheid afgehandeld, dan kunt u deze voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie, aanspreekpunt: Sandra van Duijn.

Wie kan de klacht voorleggen aan de klachtencommissie?

Een persoon of organisatie die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de V&VN Academie.

Wanneer kan worden geklaagd?

Als het overleg geen oplossing heeft gebracht.

Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen door de klachtencommissie?

- Als de klacht geen betrekking heeft op diensten van de V&VN Academie;
- de klager niet een persoon of organisatie is die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten;
- de klager zonder deugdelijke motivatie weigert gebruik te maken van de mogelijkheid tot overleg;
- de klacht anoniem is ingediend;
- een gelijke klacht van dezelfde klager nog bij de commissie in behandeling is;
- een klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

Voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie

U kunt uw klacht voorleggen door schriftelijk uw klacht te beschrijven. Uw klacht moet in ieder geval bevatten:

- Uw naam en adres
- Een omschrijving van de dienst waar u ontevreden over bent:
 - Naam, locatie, naam trainer en datum van uitvoering.
- Uw klacht

Een klacht moet uiterlijk 4 weken na het voorval schriftelijk worden ingediend.

Adres: Klachtencommissie V&VN Academie, Postbus 8212, 3503 RE Utrecht.

U ontvangt binnen een week een reactie van ontvangst.

Afhandeling van een klacht door de klachtencommissie

Uw klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, brengt de commissie u hiervan binnen het vastgesteld termijn op de hoogte waarbij het uitstel wordt toegelicht. U krijgt dan ook een indicatie van wanneer de commissie verwacht wel uitsluitsel te kunnen geven.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend. Eventuele consequenties worden door V&VN Academie snel afgehandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.