



## **Klachtenprocedure Akerendam**

Akerendam streeft naar een dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht je ondanks onze inspanningen om je zo goed mogelijk van dienst te zijn niet tevreden zijn, dan kun je dit kenbaar maken.

### **1. Definities**

1.1. Klacht : Elke uiting van ontevredenheid van een klager.

1.2. Klager: Een (toekomstige) deelnemer van een door Akerendam aangeboden assessment center, development center, coaching, training, cursus of workshop.

1.3. Klachtencommissie: Een onafhankelijk persoon of groep van personen die de klacht afhandelt, indien na een uitspraak van de directie de klager dit wenst.

### **2. Indienen van een klacht**

Je kunt je klacht schriftelijk kenbaar maken, uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover je klaagt zich heeft voorgedaan. Het adres tref je aan onder punt 7. Om je klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij de volgende zaken op te nemen in je brief/email:

- naam, adres en woonplaats
- datum waarop je de brief/boodschap verstuurt
- beschrijving van de klacht
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken



### **3. Soort klacht**

Laagdrempelig → over locatie, logistiek, ontbrekende documenten → bij de docent → mondeling, telefonisch, email, schriftelijk

Over docent/medecursist → over gedrag/competentie → bij de directie → schriftelijk, email

Over lesinhoud → voldoet niet, te beperkt → bij de directie → schriftelijk, email, met bijlage voorbeeld

Over directie → bij het bestuur → schriftelijk

Geschil → oneens met de uitspraak van de directie → directie/bestuur → schriftelijk

### **4. Behandeling klacht**

Op werkdagen ontvang je binnen 24 uur na ontvangst van je klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging/email. In deze brief/email word je geïnformeerd over degene bij wie je klacht in behandeling is en over de te volgen procedure. Wij streven ernaar om de gehele procedure binnen 4 weken af te ronden.

Degene die je klacht behandelt kan je tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) onafhankelijke externe deskundige(n) raadplegen.

Wanneer een klacht niet binnen de voorgestelde tijd afgehandeld kan worden, wordt klager op de hoogte gesteld met indicatie van tijdsduur afhandeling.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### **5. Reactie op uw klacht**

Je ontvangt binnen 4 weken een inhoudelijke reactie op je klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van de klacht.



Wij doen er alles aan om de klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat je het niet eens bent met de afwikkeling. In dit geval kun je aangeven bij de directie dat je contact wil opnemen met de klachtencommissie. De directie zal de klacht voorleggen aan de heer Pieter Stein. Hij zal de klacht onafhankelijk beoordelen en vervolgstappen nemen. De uitslag van dit onafhankelijk onderzoek is bindend voor alle partijen. Indien deze uitslag (financiële) consequenties heeft, zal Akerendam deze binnen 1 week na uitspraak opvolgen.

Tot slot heb je nog de mogelijkheid om je te wenden tot de burgerlijk rechter.

## **6. Beheer**

De directie registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van 2 jaar. De klachtencommissie registreert de geschillen.

## **7. Correspondentieadressen**

Je kunt je klacht sturen naar:

- Akerendam, t.a.v. de directie, Comeniuslaan 25, 1404 AB BUSSUM
- Per mail kun je de directie bereiken via [info@akerendam.nl](mailto:info@akerendam.nl)

Indien de klacht naar jouw oordeel niet naar wens is afgehandeld, kun je je wenden tot de heer Pieter Stein via [p.stein@bureaualdoende.nl](mailto:p.stein@bureaualdoende.nl)