

Klachtenprocedure Martie Slooter Academie

Martie Slooter Academie hecht veel waarde aan een goede klachtenprocedure. Hieronder vindt u beschreven welke procedure wij hanteren voor het behandelen en afhandelen van klachten. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Stap 1

Probeer altijd eerst om de klacht met de direct betrokkene te bespreken. Vaak komen klachten voort uit wederzijds onbegrip of onvoldoende communicatie. Maak de klacht daarom kenbaar aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft (trainer, medewerker). Probeer in goed overleg tot een oplossing te komen.

Stap 2

Als stap 1 niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u mondeling of via e-mail een klacht indienen bij Martie Slooter. Er wordt binnen vijf werkdagen persoonlijk contact met u opgenomen.

Stap 3

Als bovengenoemde stappen niet tot het gewenste resultaat leiden, kunt u schriftelijk een officiële klacht indienen bij de Martie Slooter Academie.

Vermeld in alle gevallen bij het indienen van een schriftelijke klacht:

1. uw naam en adres;
2. uw telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent en uw e-mailadres;
3. de opleiding, cursus of workshop die u volgt (of hebt gevolgd) of het geleverde product;
4. een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken.

Een klacht moet binnen drie jaar na beëindiging van de opleiding, cursus of workshop zijn ingediend.

U kunt uw klacht sturen naar het volgende adres:

Martie Slooter Academie
Naarderstraat 201
1272 NJ Huizen
info@martie-slooter.nl

Binnen twee werkdagen ontvangt u schriftelijk een bevestiging van ontvangst.

Er wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen, persoonlijk contact met u opgenomen. De klacht wordt inhoudelijk door Martie Slooter afgehandeld. De behandeling van de klachtenprocedure neemt maximaal 4 weken in beslag.

Indien de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek is vereist, dan wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd door de Martie Slooter Academie. In deze brief staat om welke reden(en) de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald. Tevens wordt er aangegeven op welke termijn uw klacht wel kan worden afgehandeld.

Stap 4

Indien u niet tevreden bent over de klachtenafhandeling door de Martie Slooter Academie dan kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie, namelijk de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (onderdeel van De Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken):
Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

De uitspraken van deze geschillencommissie zijn bindend. Martie Slooter Academie zal conform de uitspraak van de geschillencommissie handelen.

Huizen, 26 augustus 2019