Klachtenregeling Acuive BV

We doen erg ons best om onze studenten een fijne studietijd te bezorgen. We streven naar een zo hoog mogelijk tevredenheidspercentage. Hoewel ons tevredenheidspercentage hoog is, kan alles altijd nog beter. We kunnen echter alleen onze dienstverlening verbeteren als we voldoende feedback krijgen. Daarom vragen wij onze studenten na het afronden van hun opleiding een tevredenheidsenquête in te vullen. Bij langlopende opleidingen vragen we dat ook tussentijds.

Voor het geval er onverhoopt toch een klacht is ontstaan hanteren wij een klachtenregeling. We behandelen elke klacht met uiterste zorg en gaan op zoek naar een geschikte oplossing. De procedure verloopt als volgt:

1. Interne klachtenafhandeling

1. Stuur een e-mail naar info@acuive.nl met hierin de volgende informatie:
   - ✓ *Persoonlijke gegevens:*
     - *Naam, voornaam*
     - *E-mailadres*
     - *Telefoonnummer*
   - ✓ *Cursus of opleiding*
     - *Naam van de cursus of opleiding*
     - *Startdatum van de cursus of opleiding*
     - *Naam van de docent*
   - ✓ *Omschrijving van de klacht*

2. De klacht wordt binnen 10 werkdagen in behandeling genomen en er wordt een onderzoek ingesteld.

3. De klacht wordt binnen 4 weken afgehandeld. Mocht er echter meer tijd nodig zijn voor het onderzoeken van de klacht, dan informeren we u over de termijn waarbinnen we u uitsluitsel kunnen geven.

Wellicht ten overvloede: Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en alle gegevens worden tot 6 maanden na het volledig afhandelen van de klacht bewaard. De verantwoordelijke voor het afhandelen van de klachten is mw. A. van der Houwen (directie).

2. Beroepsmogelijkheid

Mocht u het niet eens zijn met onze bevindingen, of ons voorstel voor het oplossen van de klacht, kunt u hiertegen in beroep gaan. Daarvoor bestaat de beroepsmogelijkheid. Dat gebeurt een onafhankelijke partij. Door in beroep te gaan, vervallen eerdere voorstellen om tot een vergelijk te komen en zal enkel het oordeel van de mediator nog gelden.

Wanneer u een beroep doet op bovenstaande instantie dient u de volgende informatie mee te sturen:

- *Omschrijving van uw klacht*
- *Onze reactie op uw klacht*
- *Begeleidende brief aan de mediator*

Dit mag u per e-mail sturen naar khuls.mediation@gmail.com

Mevrouw Kitty Huls, mediator

Wij zullen ons aanpassen aan het oordeel van de mediator en zullen ons hiernaar schikken.