

Klachtenprocedure **Aqua Zuyd Academy** 2022

Wij als opleidingsinstituut gaan voor maximale kwaliteit, dat betekent dat wij ons 110% zullen inzetten om jou zo goed mogelijk op te leiden voor een carrière in de zwembranche.

Toch kan het in de praktijk voorkomen dat jij ontevreden bent over onze aangeboden producten en/of diensten. Als dit het geval is komen wij graag met jou tot een oplossing.

Meld je klacht, dan zorgen wij dat je klacht helder wordt afgehandeld.

Vertrouwelijk, zorgvuldig, taken en verplichtingen

- Een klacht wordt ten allen tijden vertrouwelijk behandeld.
- Wij gaan zorgvuldig en discreet om met jouw gegevens.
- Alle klachten worden meegenomen in een jaarlijkse evaluatie.
- Indien de klacht gegrond is verklaard zullen wij waar nodig passende maatregelen treffen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Indienen van een klacht

- Een klacht kan tot 2 weken nadat de klacht is ontstaan gemeld worden door middel van het invullen van het klachtenformulier.
- Na het indienen van de klacht zorgen wij dat je binnen 5 werkdagen bericht krijgt dat de klacht in goede orde is ontvangen en streven wij er ook naar om een inhoudelijke passende reactie te geven.

Klachten afhandeling

- Een klacht die bij ons binnenkomt wordt rechtstreeks doorgestuurd naar de coördinator. De klacht zal binnen het team van onze Academy besproken worden. Hierna wordt bepaald of de klacht gegrond is of niet.
- Wij streven ernaar om uiterlijk 2 weken na het indienen van de klacht met een oordeel te komen en kenbaar te maken aan de indiener van de klacht.
- Aan de hand van de omvang van de klacht kan deze periode met 2 keer 2 weken worden verlengd. Verlenging en de reden hiervan wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de indiener van de klacht.

Niet in behandeling nemen van een klacht

- Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht anoniem wordt ingediend.
- Als vaststaat dat een andere partij oorzaak van de klacht is dan Aqua Zuyd Academy.
- Als de klacht wordt ingetrokken door de indiener van de klacht.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener van de klacht binnen 5 werkdagen geïnformeerd.

Ontevreden over de afhandeling van de klacht

- Als jij je niet kan vinden in de oplossing van de klacht door Aqua Zuyd Academy, kan jij dat binnen 2 weken na dagtekening van schriftelijke afhandeling van de klacht, schriftelijk kenbaar maken bij de directie van Aqua Zuyd Academy.
- Als de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost is het mogelijk om binnen 12 maanden na dagtekening van de schriftelijke klachtafhandeling De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen in te schakelen. De uitspraak van deze partij zal dan bindend zijn voor beide partijen. Meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl