

## Klachtenregeling

Emergo opleidingen hecht veel belang aan het waarborgen van de kwaliteit van haar cursussen, de instructeurs en het opleidingsinstituut zelf. Om te garanderen dat eventuele klachten op een professionele manier afgehandeld worden, beschikken wij over onderstaande klachtenprocedure.

Wanneer u een klacht heeft over de cursus, instructeur(s), het naleven van de cursusvoorwaarden, de cursusaccommodatie of andere zaken die met de cursussen of het opleidingsinstituut te maken hebben, kunt u deze mondeling dan wel schriftelijk aan ons kenbaar maken. Voor een schriftelijk in te dienen klacht verzoeken wij u gebruik te maken van bijgevoegd klachtenformulier. Elke klacht zal met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en discretie worden behandeld. Indien mogelijk, zal zo snel mogelijk worden getracht een oplossing te vinden voor de klacht.

De klachtenprocedure is als volgt:

- Uw mondelinge klacht kunt u indienen bij het tijdens de cursus aanwezige personeel.
- In het geval er geen mondelinge overeenstemming wordt bereikt, kunt u binnen twee weken uw klacht schriftelijk indienen bij de eigenaar van Emergo opleidingen, mevrouw W.M.Borst.
- Wij verzoeken u uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en uw standpunt helder te onderbouwen.
- Anonieme klachten of klachten via derden kunnen wij niet in behandeling nemen.
- Uiterlijk een week na ontvangst van uw klacht, versturen wij een ontvangstbevestiging.
- De afhandelingstermijn is vier weken na ontvangst van de klacht. Indien er langere tijd nodig is voor eventueel onderzoek, dan kan deze termijn worden verlengd. In dit geval ontvangt u hierover gemotiveerd en schriftelijk bericht, met een indicatie wanneer de klacht afgehandeld zal zijn.
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt met de eigenaar van Emergo opleidingen, kunt u binnen 3 maanden uw klacht indienen bij een derde onafhankelijke partij. Betreft de klacht het wel of niet voldoen aan cursusvoorwaarden door de instructeur(s) of de cursist, dan is deze derde partij de betreffende certificerende instantie. In alle andere gevallen wordt er contact gezocht met een onafhankelijke mediator, te weten de heer J. Arends.
- Voor Emergo opleidingen is de uitspraak van de onafhankelijke derde partij bindend.
- De registratie van klachten geschiedt voor een periode van 2 jaar.

## Klachtenformulier

Naam: \_\_\_\_\_  
Adres \_\_\_\_\_  
Postcode en woonplaats \_\_\_\_\_  
E-mailadres \_\_\_\_\_  
Telefoon \_\_\_\_\_  
Cursus \_\_\_\_\_  
Cursusdatum \_\_\_\_\_  
Naam docent \_\_\_\_\_

Klacht:

Getekend:

Naam

Datum

.....

.....  
Handtekening

U kunt dit formulier versturen aan:  
Emergo opleidingen  
T.a.v. mw W.M.Borst  
Windbaan 121  
3893CG Zeewolde  
info@emergo-opleidingen.nl