

Klachtenregeling Incredible Years Nederland

Incredible Years Nederland streeft met het aanbieden van scholing aan professionals naar een goede organisatie en dienstverlening. Mocht u als cursist ondanks deze inspanningen niet tevreden zijn, dan kunt u:

A. Hierover contact opnemen met de betrokken docenten/trainers, Marte van der Horst of Maartje Raaijmakers via het contactformulier op deze website of door een mail te sturen naar info@pittigejaren.nl. Wij zullen binnen 5 werkdagen contact met u opnemen en kijken of wij onderling tot een oplossing kunnen komen. Wij streven ernaar met u samen en naar ieders tevredenheid een oplossing te vinden.

B. Indien er sprake is van een geschil waar we onderling niet uitkomen, dan wordt overgegaan op onderstaande klachtenprocedure.

1. U kunt na het onderlinge overleg een klacht indienen. Dat is een op schrift gestelde uiting van ongenoegen, waarin u zich uitlaat over de het doen of nalaten van ons instituut. Een klacht kan uitsluitend ingediend worden door een cursist. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden en dient de volgende gegevens te bevatten: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, een heldere beschrijving van de klacht, datum en ondertekening. U kunt de klacht per mail sturen naar mevrouw Van der Horst en mevrouw Raaijmakers op het volgende adres: info@pittigejaren.nl
2. Na indiening van de klacht krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van het indienen van de klacht en de te volgen procedure en verwachte tijdsverloop. De klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld en objectief beoordeeld. Beoordeling van de klacht houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. Daarvan wordt u zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld, dat wil zeggen in ieder geval binnen vier weken na indiening van de klacht. U wordt schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld.
3. De klacht is afgehandeld indien u dat heeft aangegeven of bevestigd. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd, waarvan de gegevens één jaar worden bewaard.
4. Als cursist heeft u bovendien de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitkomst uit het overleg na uw melding, de uitkomst van de behandeling van de klacht of anderszins. Daarvoor

geldt namelijk de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij uw beroep onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. Deze beroepsregeling wordt volledig uitgewerkt op de website www.beroepsregeling.nl.