

## Klachtenprocedure Aago & Aago Academy

Waar Aago vermeld staat, worden zowel Aago als Aago Academy bedoeld



**Heb je een klacht?** Wij streven naar tevreden dienstverlening voor elke deelnemer. Omdat alle ervaringen subjectief zijn en diensten mensenwerk is kan het ook weleens mis gaan of anders ervaren worden. Het is nooit onze bedoeling, maar wanneer je ondanks onze inspanningen toch niet tevreden bent dan horen we dit graag. Samen kijken we naar een oplossing die voor ons beide passend of werkzaam is. Mochten we samen niet tot een voor beide passende oplossing kunnen komen, dan kan je een klacht indienen. Hieronder staan de stappen van deze klachtenprocedure.

### 1. **Je hebt een klacht**

Als eerste actie probeer je deze met de betreffende trainer/docent op te lossen. Lukt dit niet dan kan je schriftelijk een klacht indienen. Deze wordt vertrouwelijk behandeld

#### **Klacht**

Een heldere omschrijving van de klacht over de dienstverlening en of activiteiten van Aago.

#### **Deelnemer**

Is afnemer van een van onze diensten van Aago

### 2. **De deelnemer stuurt de klacht schriftelijk naar:**

Aago

T.a.v. Afdeling klachtenafhandeling

Scheldehof 28

5463 JD Veghel

### 3. **De klacht stuur je maximaal 14 dagen na voorval in en omvat tenminste:**

- Je volledige naam en adres
- Datum van indiening
- Een heldere omschrijving van je klacht
- De gronden en andere relevante informatie omtrent de klacht

### 4. **Behandeling van je klacht**

Na ontvangst van je klacht, ontvang je binnen een week een schriftelijke bevestiging als ontvangstbevestiging. In deze bevestiging wordt ook vermeld binnen welk termijn we je een tegenreactie dan wel oplossingen geven op je klacht. We streven ernaar dit binnen 2 werkweken na de bevestiging te realiseren. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan ontvang je hierover een schriftelijke reactie. Het kan zijn dat we toch meer informatie nodig hebben en hierom vragen. Hierdoor kunnen we ook een objectieve beoordeling geven voor beide partijen. De klacht zal binnen een termijn van 4 werkweken afgehandeld worden door een onafhankelijke partij, te weten mevrouw Judy de Graaff. Mocht 4 weken om welke reden dan ook niet haalbaar zijn, dan wordt je hiervan tijdig op de hoogte gesteld met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen het wél afgehandeld wordt.

### 5. **Reactie op je klacht**

Na ontvangst van je klacht zullen wij er alles aan doen om je klacht naar alle tevredenheid af te handelen. Het kan echter zijn dat we samen toch niet tot een passende of adequate oplossing kunnen. In dat geval wordt het geschil voorgelegd aan een onafhankelijke geschillencommissie. Zij gaat dan kijken naar de ingeleverde stukken om een nieuwe objectieve beoordeling te geven. Mocht dit niet opleveren wat je in gedachte had dan kun je nog altijd het recht nemen om dit juridisch op te lossen. Zie hiervoor ook onze voorwaarden.

### 6. **Bewaartermijn**

Klachten de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van minimaal 2 jaar bewaard.