Event Safety Academy
BUNDELT DE KRACHTEN

KLACHTENREGELING EVENT SAFETY ACADEMY B.V.

1. Ons opleidingsinstituut streeft er naar om tevreden en goed opgeleide cursisten af te leveren. Mocht u als cursist ondanks deze inspanningen niet tevreden zijn, dan kunt u hierover contact opnemen met de betrokken docent of met onze klachtenfunctionaris Marit Elders (marit.elders@eventsafetyacademy.nl) Uw melding wordt onderzocht en besproken, waarbij we kijken of er onderling een oplossing gevonden kan worden.

2. U kunt na het onderlinge overleg of in plaats daarvan 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 sturen naar contact@eventsafeftyacademy.nl per mail en desgewenst per post naar het volgende adres: Het Rietveld 55a, 7321 CT Apeldoorn.

3. Na indiening van de klacht krijgt u binnen 2 weken 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 4 weken na indiening van de klacht. U wordt schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld.

4. De klacht is pas afgehandeld als u dat heeft aangegeven of bevestigd. Het is mogelijk om een mediator in te schakelen om de klacht verder te behandelen. Event Safety Academy B.V. zal in beginsel hiervan de eerste 500 euro vergoeden. De klager heeft zelf de keuze voor een mediator. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd, waarvan de gegevens vijf jaar worden bewaard.

5. 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.an-i.nl/beroepsregeling.