

KLACHTEN REGELING

KLACHTENREGELING STUDIO VAARDIG

Inleiding

Bij Studio Vaardig vinden we het belangrijk om onze klanten tevreden te stellen. We streven ernaar om hoge kwaliteit te leveren en onze diensten continu te verbeteren. Toch kan het voorkomen dat er een klacht ontstaat. In dat geval is het voor ons van belang dat klachten op een zorgvuldige en transparante manier worden behandeld. Voorop staat dat we er graag samen met u uit komen.

Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is om duidelijk te maken hoe een klacht kan worden ingediend, hoe deze wordt behandeld en wat de procedures zijn om tot een oplossing te komen. Deze regeling draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Definities

- **Klacht:** Elke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Studio Vaardig die wordt geuit door een deelnemer en/of organisatie.
- **Klager:** De persoon die de klacht indient.
- **Behandelaar:** De persoon die de klacht in behandeling neemt en deze onderzoekt.

Indienen van een klacht

Om onze procedure helder te houden vragen we u om een klacht schriftelijk in te dienen per e-mail naar contact@studiovaardig.nl.

Voor een goed ontvangst is het wenselijk als u uw mail voorziet van een duidelijke onderwerp zoals Klacht.

Daarnaast is het prettig als uw klacht duidelijk omschreven wordt inclusief de aard van de klacht, de omstandigheden en de wenselijke oplossing.

Vergeet niet uw naam, achternaam en contactgegevens te vermelden.

KLACHTENREGELING STUDIO VAARDIG

Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht bevestigt Studio Vaardig binnen vijf werkdagen de ontvangst aan de klager.

De klacht wordt zo snel mogelijk onderzocht door de eigenaresse van Studio Vaardig Maïke Rademakers. Dit kan inhoudelijk enige tijd in beslag nemen maar in principe zal binnen twee weken een eerste reactie of oplossing worden gegeven. Indien nodig wordt er contact opgenomen met de klager voor nadere informatie of om de klacht verder te bespreken.

Bij complexere klachten kan het langer duren om een oplossing te vinden. In dat geval wordt de klager geïnformeerd over de verwachte termijn voor een oplossing.

Oplossing en nazorg

Na het onderzoeken van de klacht wordt er een oplossing voorgesteld. Deze kan bestaan uit bijvoorbeeld:

- Een terugbetaling of korting op de training/workshop.
- Een wijziging of verbetering van het trainingsaanbod.
- Een verzoek om feedback van de klager om toekomstige trainingen te verbeteren.

Als de klager niet tevreden is met de voorgestelde oplossing, wordt er een nieuw gesprek gepland om tot een passende oplossing te komen.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De gegevens van de klager worden enkel gebruikt voor de afhandeling van de klacht en worden niet gedeeld met derden tenzij hiervoor toestemming is gegeven.

Wat als de afhandeling van een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost? Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost door Studio Vaardig, kan de klager de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie waar Studio Vaardig bij aangesloten is. Uw klacht wordt in behandeling genomen als u deze eerst aan ons heeft voorgelegd en dit niet tot een gewenst resultaat heeft geleid. Daarnaast moet u uw klacht binnen 12 maanden nadat deze bij ons is ingediend voorleggen aan de Commissie.

KLACHTENREGELING STUDIO VAARDIG

De uitspraak van de Geschillencommissie is voor beide partijen bindend. Studio Vaardig zal eventuele consequenties van deze uitspraak zo snel mogelijk uitvoeren. Voor verder informatie over de Geschillencommissie Particulieren onderwijsinstellingen verwijzen we u naar de website van de Geschillencommissie Particuliere Instellingen.

Verbetering van de dienstverlening

Klachten worden gebruikt als input voor de verbetering van onze dienstverlening. Na behandeling van de klacht worden er waar nodig verbeteracties geïnitieerd, zodat herhaling van soortgelijke klachten in de toekomst kan worden voorkomen.

Registratie en bewaartermijn

Zowel de inhoud van de klacht als het proces worden vastgelegd en bewaard in het klachtendossier van Studio Vaardig. De klacht en bijbehorende documentatie wordt maximaal 2 jaar bewaard en daarna vernietigd.

Toepassing en wijziging van de regeling

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle diensten zoals trainingen en workshops die door Studio Vaardig worden aangeboden. De regeling kan van tijd tot tijd worden aangepast waarbij de wijzigingen via onze website worden gecommuniceerd.

Contactgegevens

Studio Vaardig
Alde Biezenstraat 42
5421 BH Gemert
06-17601615
contact@studiovaardig.nl
www.studiovaardig.nl

Februari 2025