

## Klachtenregeling m.b.t. cursusaanbod Glory For All

Glory For All hecht veel waarde aan het bieden kwaliteit. In dat kader wordt u verzocht aan het eind van de cursus om feedback te geven zodat uw input gebruikt kan worden voor het verbeteren van het aanbod en het aansluiten op behoeften. Indien u ergens onvrede over heeft, wordt u verzocht dit kenbaar te maken zodat er in overleg gezocht kan worden naar een bevredigende oplossing.

### **Begripsomschrijving**

#### *Klacht*

Onder klacht wordt verstaan: iedere melding van een cursist van Glory For All (hierna GFA) waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.

#### *Klager*

Deelnemer aan een cursus van GFA

#### *Klachtenprocedure*

De door GFA gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten zoals weergegeven in dit document.

#### *Klachtverantwoordelijke*

De door GFA aangewezen die de klacht behandelt: Ray Staring, eigenaar.

### **Klachten**

- Klachten kunnen schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend worden bij GFA;
- Alle klachten dienen door beide partijen vertrouwelijk te worden behandeld;
- De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke. De klachtverantwoordelijke bevestigt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen;
- Indien de klachtverantwoordelijke, na bestudering van de klacht, nadere informatie nodig heeft, dan wordt deze informatie bij de klager, docent of andere betrokkenen opgevraagd;
- De klacht wordt in ieder geval binnen één maand na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen één maand niet realistisch is, dan wordt de klager geïnformeerd over de voortgang van de procedure;
- De klachtverantwoordelijke neemt na bestudering van het dossier contact met de klager op om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, telefonisch, schriftelijk of via elektronische weg geschieden;
- Eventuele tegemoetkoming is uiteraard afhankelijk van de inhoud van het type klacht. Gedacht kan worden aan in gelegenheid gesteld worden om (delen) van de cursus in te halen of reductie van kosten. Andere opties zijn in overleg te bespreken;
- Na afronding van de klacht ontvangt de klager in ieder geval een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure;
- De dossiers betreffende ingediende klachten worden minimaal 24 maanden na datum indiening bewaard.