



KLACHTENREGELING



1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij stichting AAD (met de Vrienden van AAD). Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de AAD-betrokkene binnen een AAD-kennisbrug en/of als (aspirant-)cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

2. Kenbaarheid

Klachten dienen schriftelijk dan wel per e-mail aan de stichting AAD t.a.v. de AAD-directie (met de AAD Academie) kenbaar gemaakt te worden via:

Stichting AAD/AAD Academie
T.a.v. de Klachtenafdeling
Postbus 94
6850 AB HUISSEN

óf per e-mail naar info@stichting-aad.nl, met als onderwerp 'Klacht'.

De AAD-directie (met de AAD Academie) neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. De stichting AAD adviseert de AAD-betrokkene en/of de (aspirant)cursist daarom om de klacht aangetekend te versturen dan wel om een e-mail ontvangstbevestiging te vragen. De AAD-betrokkene en/of de (aspirant-) cursist geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de AAD-betrokkene en/of de (aspirant-)cursist de cursus (variant), de locatie en de naam van de AAD-docent om spoedige afhandeling te bevorderen. Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan het probleem telefonisch kenbaar worden gemaakt. De stichting AAD zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

3. Privacy

Een klacht zal door de stichting AAD altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Bevestiging klacht

De stichting AAD zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

5. Onderzoek klacht

De stichting AAD verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen waarmee de klager kan instemmen.

6. Reactie op het onderzoek

De stichting AAD zal binnen 4 weken tot een oplossing proberen te komen. Met klager wordt gecorrespondeerd over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties. Mocht langere tijd nodig zijn, dan spreken we binnen deze 4 weken een nieuwe termijn af.

7. Geschillenregeling

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling in de vorm van een bezwaar.