



# Klachtenregeling opleidings- en trainingsactiviteiten

September 2021

Atrivé wil haar klanten graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Ook dat willen wij natuurlijk graag van u horen. Met de feedback van onze klanten kunnen wij onze opleidingsactiviteiten blijven verbeteren. Hieronder volgt een uitleg van onze klachtenprocedure.

## Het onderwerp van uw klacht

Atrivé houdt zich het recht voor om wijzigingen door te voeren in het programma van haar permanente educatieprogramma maar ook om de locatie daarvan te wijzigen. De deelnemers worden daarvan op de hoogte gesteld. Klachten kunnen dus niet gaan over de opstelling van het programma of over de locatie van het programma, maar kunnen verder betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening.

## Het indienen van een klacht

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend per e-mail. Het is daarbij belangrijk dat u uw klacht zo duidelijk mogelijk omschrijft en dat u uw contactgegevens daarbij vermeldt. Het e-mailadres voor het indienen van een klacht bij Atrivé is [info@atrive.nl](mailto:info@atrive.nl).

## De verwerking van uw klacht

Nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u binnen een week een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Uw klacht wordt daarna zo spoedig mogelijk in behandeling genomen door het projectsecretariaat van Atrivé. U ontvangt uiterlijk binnen 4 weken een reactie op uw klacht. Mochten wij meer tijd nodig hebben om uw klacht te onderzoeken, dan ontvangt u hierover binnen 4 weken na indiening van uw klacht bericht met een indicatie van de tijd die wij nog nodig hebben om uw klacht af te kunnen handelen alsmede de reden van het uitstel. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Klachten en de wijze van afhandeling van de klacht worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.

## Onafhankelijke klachtencommissie

Klachten die niet door Atrivé kunnen worden opgelost worden voorgelegd aan een klachtencommissie met onafhankelijke derden. Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend.

## Verbetering dienstverlening

Wij nemen uw klacht serieus en wij zien uw klacht als feedback waarmee wij onze werkwijze nog beter op onze klanten kunnen afstemmen. Ten minste twee keer per jaar worden alle klachten geïnventariseerd en gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

