

Klachtenprocedure trainingen W-AUW

Bij W-AUW vinden we het uiterst belangrijk dat klanten tevreden zijn over de training die zij ontvangen. Indien zij dit niet zijn, dan vernemen we dat graag. Hieronder vindt u de klachtenprocedure.

Doel

Het doel van de klachtenregeling is om op een laagdrempelige manier:

- Tegemoet te komen aan de indiener en de ontevredenheid weg te nemen;
- Bij te dragen aan kwaliteitsverbetering

De procedure

1. Ga eerst in gesprek met degene met de betreffende trainer van W-AUW.
2. Als het gesprek niet het gewenste resultaat oplevert kunt u een klacht indienen. Dit kan door een e-mail te sturen naar linda.rothman@w-auw.nl. Vermeld daarbij uw naam, adres en het e-mailadres.
3. U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging.
4. Binnen vier weken ontvangt u een schriftelijke reactie per e-mail met een advies tot afhandeling van de klacht.
5. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is bij W-AUW. Dit betreft de geschillencommissie voor ondernemerszaken. De kosten van deze procedure zullen voor rekening van W-AUW komen. De procedure kunt u hier vinden: [Procesinformatie - De Geschillencommissie](#)
6. In geval van beroep bij de onafhankelijke derde zal, na ontvangst van de bindende uitspraak, zowel de indiener als betrokken trainer de uitspraak toegestuurd krijgen.
7. Alle consequenties die voortkomen uit de uitspraak van de onafhankelijke derde worden zo snel mogelijk afgehandeld.
8. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
9. Geregistreerde klachten en de wijze van afhandeling (dossier) worden na het moment van afhandeling voor de duur van één jaar bewaard. Gegevens kunnen door de indiener ten allen tijde opgevraagd worden.