



KLACHTENPROCEDURE

1/1

Klacht

Bij een klacht gaat het om een handeling, gedraging of gebeurtenis waar belanghebbende ontevreden over is. Hieronder verstaat A.L.P. Opleidingen BV een op- of aanmerking ten aanzien van geleverde diensten of producten of ten aanzien van de medewerker die de dienst of het product levert.

In deze regeling wordt de klachtenprocedure beschreven.

Artikel 1 - Indiening van een klacht

1.1 Kandidaten en andere belanghebbenden kunnen klachten over de gang van zaken of omstandigheden voorafgaand, tijdens of na afloop van de opleiding schriftelijk of per mail bij A.L.P. Opleidingen BV indienen.

1.2 Klachten worden in behandeling genomen als zij binnen twee weken na het betreffende incident worden ingediend. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

1.3 Het indienen van een klacht kan uitsluitend via een volledig ingevuld en voldoende gemotiveerd klachtenformulier. Dit rechtstreeks via klachten formulier via de website www.alpopleidingen.nl of per e-mail naar info@alpopleidingen.nl. Een klacht kan ook per aangetekende brief worden ingediend:

A.L.P. Opleidingen BV, Flevolaan 15, 1382 JX Weesp

1.4 Na ontvangst van de klacht ontvangt u binnen **vijf werkdagen** een bevestiging van ontvangst.

1.5 Een afschrift van de klacht wordt zo nodig aan andere belanghebbenden gezonden met het verzoek binnen zeven werkdagen een schriftelijke reactie te geven. Deze termijn kan op verzoek door A.L.P. Opleidingen BV worden verlengd.

1.6 Klachten worden inhoudelijk binnen 30 dagen schriftelijk of per e-mail beantwoord.

1.7 A.L.P. Opleidingen BV voorziet de klacht van een referentie en archiveert deze.

Artikel 2 - Indiening van een beroep

2.1 Indien klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht heeft klager de mogelijkheid om hiertegen in beroep te gaan.

2.2 Beroepsschriften worden in behandeling genomen als zij binnen tien dagen na dagtekening van de uitspraak worden ingediend.

2.3 Beroepsschriften kunnen schriftelijk, per aangetekende brief, worden ingediend bij A.L.P. Opleidingen BV, Flevolaan 15, 1382 JX Weesp.

2.4 In het beroepsschrift moet minimaal worden omschreven waarom u het niet eens bent met de uitspraak of de geboden oplossing.

2.3 Na ontvangst van het beroepsschrift ontvangt u binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst. Beroepsschriften worden door A.L.P. Opleidingen BV binnen 30 dagen schriftelijk beantwoord.

Artikel 3 - Geschillencommissie

3.1 Indien klager het niet eens is met de afhandeling van zijn/haar beroep kan klager zich wenden tot Flynth Adviseurs te Geldermalsen.