

Klachtenregeling VA school

1. Reikwijdte en definities

- **Toepasselijkheid:** Deze regeling is van toepassing op alle cursussen, trainingen en opleidingen verzorgd door VA school, VA galaxy en VA school impact lab.
- **Klager:** Een deelnemer, member of diens wettelijk vertegenwoordiger.
- **Klacht:** Een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over de geleverde diensten, de gang van zaken binnen de opleiding of het gedrag van teamleden of docenten.

2. De procedure in 4 stappen

- **Stap 1: Informele fase (de minnelijke schikking)**
Probeer de klacht altijd eerst direct te bespreken met de betreffende docent, mentor of accountmanager. Vaak is er sprake van een misverstand en kan dit snel worden opgelost.
- **Stap 2: Indienen formele klacht**
Leidt de bespreking niet tot het gewenste resultaat? Dan kun je binnen twee maanden na het voorval een officiële klacht indienen. Dit gebeurt schriftelijk per e-mail naar info@vaschool.nl ter attentie van Hanneke Wessel (directie).
- **Stap 3: Ontvangstbevestiging en onderzoek**
Binnen twee werkdagen ontvang je van ons een ontvangstbevestiging. Het team van VA school onderzoekt de klacht. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt de gelegenheid zijn of haar visie te geven voordat een beslissing wordt genomen.
- **Stap 4: Afhandeling en besluit**
De directie neemt een gemotiveerd schriftelijk besluit waarin de bevindingen, de conclusie en (indien van toepassing) de getroffen maatregelen zijn opgenomen. Wij streven ernaar de klacht binnen twee maanden na ontvangst schriftelijk af te handelen. Indien meer tijd nodig is voor zorgvuldig onderzoek, wordt de klager hierover vóór afloop van deze termijn schriftelijk geïnformeerd, met vermelding van de reden van de vertraging en de verwachte datum van afhandeling.

3. Werkwijze, vertrouwelijkheid en bewaartermijn

- Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld.
- Iedere klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister van VA school. De registratie wordt gebruikt om trends te signaleren en de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden gedurende minimaal vier jaar bewaard.

4. Wat vermeld je in de klachtenmail?

Om een klacht snel en adequaat in behandeling te kunnen nemen, hebben wij minimaal de volgende gegevens nodig:

- Je naam en contactgegevens.
- De naam van de opleiding en de betrokken docent/medewerker.
- Een duidelijke omschrijving van wat er is gebeurd en wanneer dit plaatsvond.
- Wat jouw gewenste oplossing is.

VA school ziet iedere klacht als een mogelijkheid om haar dienstverlening verder te verbeteren. Daarom evalueren wij periodiek de ontvangen klachten en nemen wij waar nodig verbetermaatregelen.