

## OMGAAN MET KLACHTEN

Wij van NextGeneration-kids hechten veel waarde aan goed contact met deelnemers van de opleiding. Tevredenheid bij de deelnemers staat hoog in het vaandel. Uiteraard kan het wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we graag van u als deelnemer van onze opleiding. Wij willen leren van onze fouten door te luisteren, en mogelijk samen met u, werken aan het verbeteren van onze dienstverlening. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening, namelijk:

- u vindt onze informatie, zoals de website, mailtjes en toelichting niet volledig of onjuist;
- u vindt onze bereikbaarheid onvoldoende;
- u vindt dat er niet volgens afspraak wordt gewerkt;
- u vindt dat onze medewerkers u niet correct hebben bejegend;

U kunt een klacht bij ons indienen mondeling, via telefoon, via mail of schriftelijk.

Wij onderscheiden bij het omgaan met klachten drie werkwijzen:

### 1. Direct oplossen.

Eenvoudige en snel oplosbare klachten worden meteen behandeld.  
Voorbeelden: het niet snel genoeg terugbellen, niet correcte factuur.

### 2. Bemiddeling, “mediation”.

In eerste instantie proberen wij samen met u en degene waarmee u van NextGeneration-kids contact onderhoudt aan tafel te zitten en in een goed gesprek te achterhalen wat de klacht is, waardoor deze veroorzaakt wordt en wat stappen kunnen zijn om deze op te lossen.

### 3. Klachtenregeling

Indien het bovenstaande niet afdoende is, kunt u een formele klacht indienen. De klachtenregeling treedt dan in werking. De klacht wordt voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie. In geval van een formele klacht dient u de klacht schriftelijk aan te bieden.