

GaandeweG

Klachten en geschillen

Het team van GaandeweG is verantwoordelijk voor de inhoud en kwaliteit van het opleidings- en trainingsaanbod. Onderdeel hiervan is het vaststellen van een klachtenregeling.

Waar mensen met elkaar werken en communiceren komen misverstanden voor. We vragen deelnemers tijdig terug te geven aan ons als er iets anders of beter kan. Onze insteek is dat wij onderling, in goed overleg met de deelnemer, tot een oplossing komen. Voor die gevallen waarin dit echt niet lukt, kan de deelnemer een beroep doen op de Geschillencommissie.

Heb je als deelnemer een aanmerking of klacht over een opleiding of training aangeboden door GaandeweG?

- a) Maak deze dan uiterlijk binnen 3 maanden na de levering van deze dienst kenbaar. Het team GaandeweG zal in goed overleg met jou als deelnemer zoeken naar een passende oplossing. Elke aanmerking of klacht zal vertrouwelijk worden behandeld, serieus genomen worden en met aandacht worden besproken.
 - b) De aanmerking of klacht wordt ingediend door een email te sturen naar GaandeweG t.a.v. Geraldine van de Vegte op info@gaandeweguitvaarteducatie.nl.
 - c) GaandeweG stelt binnen 10 werkdagen een passende oplossing aan jou voor.
 - d) GaandeweG uitvaart Educatie legt de oplossing vast voor beide partijen. Daarin staat vermeld:
 - naam van behandelaar van de klacht
 - aard van de klacht
 - voorgestelde oplossing
 - wel/niet overeenstemming van de deelnemer
 - datum
 - handtekening
- Komen we niet met elkaar tot een oplossing, dan kan je een beroep doen op de [Geschillencommissie](#).

De Geschillencommissie is ingesteld om in geval van een geschil tussen deelnemer en aanbieder een uitspraak te doen die bindend is voor beide partijen.

Bij behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie staan de [Algemene Voorwaarden van de NTRO](#) en de [Gedragcode van de NRTD](#) bij de uitspraak centraal.

