

KLACHTEN PROCEDURE – Start2Move

Niet helemaal tevreden? Laat het ons weten

We doen elke dag ons best om jou de beste opleidingen in fitness, voeding en leefstijl te bieden. Toch kan het gebeuren dat iets niet loopt zoals je had verwacht. Dat vinden we jammer en juist daarom horen we dat graag van je. Alleen zo kunnen we blijven verbeteren.

Een klacht indienen is bij ons geen gedoe. We nemen je serieus en kijken samen naar een oplossing. We gaan er wel vanuit dat je over jouw klacht al in gesprek bent geweest met je mentor of opleidingsadviseur.

Hoe werkt het

Heb je een klacht over een opleiding, docent, lesdag, planning of iets anders? Kom je er na communicatie met je mentor of opleidingsadviseur niet uit, laat het ons dan weten per mail via klachtencommissie@start2move.nl

Dit kun je van ons verwachten

1. Binnen 2 werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging
2. We bekijken je klacht zorgvuldig en vertrouwelijk
3. Binnen 14 werkdagen ontvang je een inhoudelijke reactie
4. Waar mogelijk zoeken we samen naar een passende oplossing

Klachten moeten binnen de vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, stellen we de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen op de hoogte waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer we verwachten uitsluitel te kunnen geven.

De klachtencommissie beoordeelt de klacht onafhankelijk en objectief. De klager en eventuele betrokkenen krijgen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.

De uitspraak van de klachtencommissie is gemotiveerd en wordt schriftelijk vastgelegd en aan de klager meegedeeld.

Indien de klacht gegrond wordt verklaard, treft Start2Move Opleidingen passende maatregelen.

Komen we er samen niet uit

Dan kun je je klacht voorleggen aan een onafhankelijke derde.

Start2Move Opleidingen is aangesloten bij NLActief, Papendallaan 51, 6816 VD Arnhem. Telefoon 085 4869100. info@nlactief.nl.

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht, kan deze de klacht voorleggen aan NLActief. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend voor Start2Move Opleidingen. Eventuele consequenties worden door Start2Move binnen 14 dagen afgehandeld.

Vertrouwelijk en respectvol

Alles wat je met ons deelt, behandelen we vertrouwelijk. Je klacht wordt alleen gebruikt om onze opleidingen en begeleiding beter te maken.

De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager.

Registratie en bewaartermijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd.

Klachten worden gedurende een termijn van 3 jaar bewaard.

Bedankt voor je eerlijkheid

Dank je wel dat je de tijd neemt om je ervaring te delen. Jouw feedback helpt ons en toekomstige studenten verder