

# KLACHTENPROCEDURE STICHTING AAT

## VASTLEGGEN VAN DE KLACHT

Als wij een klacht ontvangen die niet snel en tot tevredenheid van de cursist opgelost kan worden, zullen wij vragen om het klachtenformulier in te vullen (Bijlage 1).



 Het streven is om binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie te geven.

## KLACHTENDOSSIER

Een kort verslag van de klacht, het overleg met de cursist en de uitkomst hiervan wordt in het dossier klachtenformulieren gedaan.



 deze wordt 5 jaar bewaard



## INTERN OVERLEG

De directie neemt, na bespreking met de relevante medewerkers en eventueel overig intern overleg, contact op met de klant voor het bespreken van de klacht en eventuele oplossingen.

# BIJLAGE 1 - KLACHTENFORMULIER (1/2)

Naam van de indiener:  
(eventueel) Naam van de organisatie / onderneming:  
Naam van de ontvanger vanuit Stichting AAT:  
Datum:

Omschrijving klacht

--	--

# BIJLAGE 1 - KLACHTENFORMULIER (2/2)

Overige relevante opmerkingen en afspraken