

## Klachtenregeling

De interne klachtenprocedure is als volgt:

1. Een student die een klacht heeft over de kwaliteit van de opleiding neemt zo snel mogelijk contact op met Hilde Backus van Wandelcoach.nl. In ieder geval binnen twee weken na afronding van de opleiding. De klacht wordt schriftelijk onderbouwd.
2. Hilde Backus neemt zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht, contact op met de student. In onderling overleg kijken we naar de aard van de klacht en mogelijke oplossingen.
3. We handelen een klacht zo vlot mogelijk af, in elk geval binnen vier weken na ontvangst. Is er meer tijd nodig, bv voor navraag of onderzoek, dan lichten we dat toe binnen een week na het onder punt 2 genoemde contact met de student. We geven daarbij een indicatie van de datum waarop uitsluitel te verwachten is.
4. Leidt het overleg met de klager niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de deelnemer of Wandelcoach.nl de geschillencommissie van de NRTO inschakelen. Wandelcoach.nl is aangesloten bij de NRTO en kan bij klachten gebruik maken van de [Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen](#). De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.
5. Een klacht behandelen we altijd vertrouwelijk. We registreren de klacht en bewaren deze met de wijze van afhandeling voor een periode van vijf jaar.

Hartelijk groet,

Hilde Backus

Wandelcoach/Psycholoog NIP/A&O

[info@wandelcoach.nl](mailto:info@wandelcoach.nl)

[Wandelcoach.nl](http://Wandelcoach.nl)