

## **KLACHTENREGELING**

Op elk opleidingsinstituut kan iets misgaan, iets fout lopen. Als de uit de hand gelopen situatie niet adequaat of niet naar verwachting van de klant en/of leerling wordt opgelost, kunnen klachten ontstaan. De ervaring leert dat de meeste klachten terug te voeren zijn op communicatie; de klager voelt zich 'niet serieus genomen' of 'niet gehoord'. Klachten zijn er in verschillende vormen en maten.

Wanneer er een probleem ontstaan is, dan is overleg met de betrokkene de eerste stap die gezet moet worden. Misschien is diegene zich er nog niet bewust van dat er een probleem is, of heeft hij/zij zich niet gerealiseerd dat het zo'n belangrijk punt is. Of misschien is er wel sprake van een misverstand.

Mocht je klant en/of leerling zijn van Breda Aviation / Flight Academy Breda en je hebt een klacht, dan kun je contact opnemen met:

**Marcia Hendriks**

**T** 06-20 12 94 81

**E** [directie@breda-aviation.nl](mailto:directie@breda-aviation.nl)

In het geval van een klacht, hanteren we de volgende richtlijnen:

- Binnen 1 week na de klacht ontvang je van ons een ontvangstbevestiging.
- Een klacht zal te allen tijde vertrouwelijk behandeld worden.
- Wij streven ernaar om binnen 4 weken na ontvangst van de klacht tot een oplossing te komen.
- Mocht een langere tijd nodig zijn voor afhandeling van de klacht, ontvang je binnen 4 weken een nieuwe termijn waarbinnen tot een oplossing van de klacht gekomen moet zijn.

In het geval je contact opgenomen hebt met Marcia en je samen niet tot een oplossing van de klacht kan komen, dan verwijzen wij je door naar een onafhankelijke derde.

Gelieve in dit geval contact op te nemen met:

**Wanda Vissers**

**T** 06-50 97 17 75

**E** [wanda@wingwise.aero](mailto:wanda@wingwise.aero)

Wanda zal een bindende afspraak doen voor beide partijen. Eventuele consequenties worden binnen 2 weken afgehandeld. Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van 1 jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.