



## Klachtenregeling

Academie voor Motivatie & Gedragsverandering b.v. streeft ernaar om alle opdrachten en diensten altijd naar tevredenheid uit te voeren. Bent u toch niet tevreden? Dan kunt u een beroep doen op de klachtenregeling.

- Bent u onverhoopt niet tevreden, meld het ons dan binnen een maand na afloop van de training. We nemen uw klacht altijd serieus en behandelen deze vertrouwelijk.
- Uw klacht kunt u richten aan Stijn van Merendonk (eigenaar AMG). Dit kan via [info@academiemg.nl](mailto:info@academiemg.nl) of telefonisch 085 – 303 13 86.
- U ontvangt binnen vijf werkdagen een bericht over wie de klacht zal afhandelen en binnen welke termijn. We kunnen u vragen uw klacht(en) via e-mail te beschrijven en in te dienen.
- We streven ernaar de klacht binnen vier weken naar tevredenheid op te lossen. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn dan krijgt u hiervan tijdig bericht met een nieuwe streeftermijn.
- Wanneer u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u contact opnemen met Marieke Pisters, mediator. Dit kan via telefoonnummer 06 – 41 30 70 43 of e-mailadres [info@mariekepisters.nl](mailto:info@mariekepisters.nl).
- Het oordeel van Marieke Pisters (mediator) is voor AMG bindend, eventuele consequenties worden door AMG, zoals met de mediator afgestemd, afgehandeld.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 12 maanden bewaard.