

## Klachtenregeling

Hoewel wij ons uiterste best doen om er voor te zorgen dat onze opleidingen voldoen aan jouw verwachtingen, kan het voorkomen dat je toch ontevreden bent. In dat kader vinden wij het van belang jouw klacht zo goed mogelijk samen met jou op te lossen.

### 1. Doel van deze klachtenregeling

- Wij willen samen met jou kijken naar een oplossing voor de klacht.
- Wij willen ook leren van een klacht en als jouw klacht aanleiding geeft om wijzigingen aan te brengen in onze werkwijze om op die manier de kwaliteit van ons opleidingsaanbod te verhogen, dan zullen wij dat ook doen.

### 2. Procedure

- Heb je een klacht over Wineflight B.V., dan vragen wij je deze klacht voor te leggen bij het secretariaat van Wineflight. Je kunt jouw klacht direct, mondeling of telefonisch (06-55888941) indienen, schriftelijk of per e-mail ([info@wineflight.nl](mailto:info@wineflight.nl)), of via het contactformulier op onze website ([www.wineflight.nl](http://www.wineflight.nl)). Ons verzoek is om daarbij aan te geven of het gaat om feedback in het algemeen of dat je daadwerkelijk een actie van ons verwacht. Als aangegeven wordt dat actie van Wineflight wordt verwacht, wordt de klacht ook geregistreerd in een klachtenregister.
- Jouw klacht wordt dan binnen 5 werkdagen in behandeling genomen. Je krijgt een bevestiging van ontvangst van de klacht, mondeling, schriftelijk of per e-mail. Uiteraard zullen wij jouw klacht altijd vertrouwelijk behandelen. Wij streven er naar om de klacht binnen 4 weken op te lossen. Als wij langer nodig hebben om onderzoek naar de klacht te doen, berichten wij jou binnen 4 weken nadat je de klacht hebt ingediend over de reden waarom het langer duurt. Wij zullen dan ook aangeven binnen welke termijn wij wel een antwoord verwachten te kunnen geven.
- Ben je niet tevreden over de manier waarop jouw klacht is/wordt afgehandeld, dan kun je daarover rechtstreeks je beklag doen bij de directie van Wineflight, Simone van den Berg ([simone@wineflight.nl](mailto:simone@wineflight.nl)) of Francie Peters ([francie@wineflight.nl](mailto:francie@wineflight.nl)). Je kunt ook je klacht indienen bij een onafhankelijke derde, te weten Mediation Bureau 'Samen naar alleen', Pater van den Elsenlaan 9, 5462 GG Veghel, telefoonnummer 0413-321728. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend voor alle partijen.