

## Heeft u een vraag, opmerking of klacht over de cursus RD4?

Natuurlijk zien wij graag dat u tevreden bent over de cursus RD4. Wij doen er dan ook alles aan om de cursus optimaal te laten verlopen. Toch kan er soms aanleiding zijn voor een vraag, opmerking of klacht. Ook dan staan wij voor u klaar om samen met u uw vraag, opmerking of klacht naar tevredenheid af te handelen. Dit kan ons tevens helpen om na te gaan of wij de cursus nog verder kunnen optimaliseren.

Hiervoor bieden wij de volgende stappen:

1. Eenvoudige vragen, opmerkingen of klachten proberen wij direct op te lossen.  
U bespreekt het probleem eerst met de betreffende opleider. U kunt ook mailen of bellen met de projectleider via email: [info@rd4rekenen.nl](mailto:info@rd4rekenen.nl) of telefoon. 06-12876851. Wij reageren direct of uiterlijk binnen 3 werkdagen. (niet tijdens vakantieperiodes)
2. Is uw vraag, opmerking of klacht ingewikkelder van aard en niet één-twee-drie opgelost, dan kunt u deze schriftelijk indienen bij het bestuur van Stichting ALL. Dit gaat als volgt:
  - \* Stuur een email naar [info@rd4rekenen.nl](mailto:info@rd4rekenen.nl)
  - \* De aanhef richt u aan 'Bestuur Stichting ALL'
  - \* Beschrijf uw vraag, opmerking of klacht in heldere bewoordingen.
  - \* Stuur eventueel extra documenten als bijlage mee.
  - \* Sluit de mail af met uw contactgegevens
    - uw naam en uw ID van de cursus
    - emailadres
    - telefoonnummer
  - \* Datum van verzending.
3. U ontvangt binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst per email.
4. Uw vraag, opmerking of klacht wordt door het dagelijks bestuur van de Stichting ALL binnen 2 weken met u besproken.
5. Afhankelijk van het resultaat worden afspraken opgesteld.
6. Het streven is om het proces naar ieders tevredenheid binnen 4 weken af te ronden, eventueel met verlenging van maximaal 2 weken.
7. Lukt het niet om binnen 6 weken tot een bevredigende oplossing te komen, dan wordt in overleg het onafhankelijke instituut AN-i voor beroepsregeling ingeschakeld voor een bindend advies. Deze procedure staat volledig beschreven op [www.beroepsregeling.nl](http://www.beroepsregeling.nl)
8. De uitspraak van AN-i is bindend voor Stichting ALL. Eventuele consequenties voor Stichting ALL worden binnen 4 weken afgehandeld.
9. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
10. De bewaartermijn van een klachtenprocedure is 1 jaar.

Bovenstaande procedure is alleen van toepassing op de cursus 'Werken met RD4'.