

# Klachtenregeling Augeo

Augeo academy stelt alles in het werk om de kwaliteit van haar leerproducten te waarborgen, en organisaties en cursisten zo goed mogelijk van dienst te zijn in geval van vragen of problemen met het volgen van onze online scholing.



## Vraag of probleem?

Heeft u een vraag met betrekking tot onze scholing, of komt u er niet uit? Neem dan eerst contact op met onze helpdesk via [helpdesk@augeo.nl](mailto:helpdesk@augeo.nl) of 0343-53 6050.

Onze helpdeskmedewerker zal haar uiterste best doen u te helpen of samen met u tot een oplossing te komen. In bijna alle gevallen lukt dat ook.

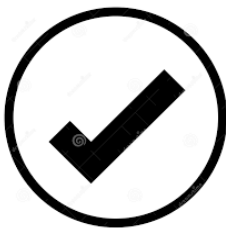


## Klacht?

Heeft u na contact met de helpdesk toch nog een klacht over onze leerproducten of onze dienstverlening?

Wij verzoeken u in dat geval om een mail te sturen naar [info@augeo.nl](mailto:info@augeo.nl):

- Vermeld u in de onderwerpregel aub duidelijk dat het een klacht betreft;
- Geef een duidelijke omschrijving van uw klacht;
- Vermeld welke cursustitel het betreft, indien u cursist bent; vermeld welk lidmaatschap en welke organisatie het betreft, als u beheerder bent.
- Voeg eerdere relevante mailwisseling, documenten, contactmomenten etc toe of verwijs hier naar.
- Geef aan welke actie door Augeo u wenst n.a.v. uw klacht.



## Opgelost?

Augeo trekt graag samen op met professionals om een verschil te maken voor kinderen in de knel. Augeo is een not-for-profit organisatie. Wij streven er naar uw klacht altijd in goed overleg en naar tevredenheid op te lossen.

Is uw klacht naar tevredenheid opgelost?

Heel fijn als u andere professionals wijst op de ondersteuning die Augeo kan bieden in het aanpakken van kindermishandeling en huiselijk geweld.

## Procedure van afhandeling:

- Klachten worden altijd in behandeling genomen door 1 van de leden van het managementteam van Augeo, in samenwerking met een terzakekundige collega, die zelf niet direct bij de klacht betrokken is. Afhankelijk van de aard van de klacht, wordt een externe expert geraadpleegd.
- Na ontvangst van de klacht door Augeo, ontvangt de cursist binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging per mail.
- Het kan zijn dat wij per email of telefonisch contact met u opnemen voor een nadere toelichting, indien de klacht nog niet helemaal duidelijk is.
- Wij streven ernaar de klacht binnen 1 week nader te onderzoeken.
- Uiterlijk 4 weken na ontvangst van de klacht doen wij een uitspraak of de klacht gegrond is.
- Indien de klacht gegrond verklaard wordt en het geconstateerde probleem kan niet in goed overlegd opgelost worden, dan kán de directie van Augeo besluiten om gemaakte onkosten te compenseren. Gevolg- of reputatieschade is hierbij altijd uitgesloten. De compensatie zal nooit hoger zijn dan het bedrag dat de indiener van de klacht heeft uitgegeven voor het gebruik van de leerproducten.

Voor overige leveringsvoorwaarden verwijzen wij naar de [Algemene Voorwaarden](#) op onze website.