

Reflect Academy doet er alles aan om de samenwerking met de klant goed te laten verlopen en optimale kwaliteit te bieden. Mocht er onverhoopt toch een klacht zijn dan kan er gebruik gemaakt worden van onderstaande klachtenprocedure:

1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen Reflect Academy. Klachten kunnen door iedereen worden gemeld via mail: info@reflectacademy.nl of via het contactformulier op de website.

Definities

Onderwerp	Definitie
Klager	De klager is een (toekomstige) deelnemer van een door Reflect Academy aangeboden cursus, training of opleiding
Klacht	Een afwijking van elke aard die is vastgesteld door de klager
Klachtencommissie	Een onafhankelijk persoon of groep van personen die op verzoek van de klager de klacht afhandelt na een uitspraak van de senior partners. De namen van de commissie lid/leden moeten vooraf bekend gemaakt zijn.

Klachteniveau en ontvangende partij

Soort	Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
Laagdrempelig	Verwarming lokaal; ontbrekende documenten; logistieke klachten, lesinhoud wordt te beperkt gevonden	Docent/ Trainer	Mondeling, schriftelijk/ per e-mail
Over docent / andere deelnemers	Gedrag, competentie	Senior Partners Reflect Academy	Schriftelijk/ per email
Geschil	Oneens met de uitspraak van de senior partners	Klachtencommissie	Schriftelijk/ per email

2. Werkwijze

2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

De klager zendt de klacht aan de ontvangende partij via info@reflectacademy.nl, via het contactformulier op de website, of schriftelijk. Met uitzondering van de laagdrempelige klacht, deze kunnen ook mondeling of per email direct bij de trainer/docent gemeld worden. Van een klacht dienen tenminste de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- Datum ontvangst;
- Naam klant;
- Naam ontvanger (van Reflect Academy);
- Korte omschrijving van de klacht.

Klachten worden geregistreerd en voor een termijn van 2 jaar aangehouden. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

2.2 Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk, een passende oplossing voor aan de klant.

De ontvangende partij voor laagdrempelige klachten geeft omgegaand een bevestiging van ontvangst en kan omgegaand een voorstel doen voor een verbetering of traject voor verbetering.

De ontvangende partij van een klacht over personen geeft omgegaand een bevestiging van ontvangst van de klacht en een voorlopig overzicht van de opvolging waaronder de verwachte respons tijd (max. 4 weken).

Binnen 4 weken zal een opgevolgde klacht afgehandeld zijn, tenzij tussentijds een langere tijd noodzakelijk is. Indien meer tijd nodig is voor het afhandelen dient de ontvanger van de klacht dit schriftelijk of per e-mail door te geven aan de klagende partij op het moment dat dit duidelijk is.

2.3 Uitspraak en oplossen klacht

Reflect Academy stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Van de uitspraak van de opvolging van de klacht wordt de klagende partij(en) in kennis gesteld binnen de gestelde tijd (4 weken). De eventuele aanpassingen of oplossingen van de klacht dient zo spoedig mogelijk te worden uitgevoerd, waarover de klagende partij na uitvoering geïnformeerd wordt.

2.4 Geschil

Indien de klagende partij(en) de uitspraak van een –al dan niet in behandeling genomen- klacht niet accepteert, kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie via de senior partners. De senior partners zullen de klachtencommissie hiervan in kennis stellen. De senior partners zullen alle stukken over de klacht – nu een geschil- zo spoedig mogelijk doorzenden naar de klachtencommissie en stelt de klagende partij hiervan in kennis.

De klachtencommissie bestaat uit een door de senior partners aangewezen onafhankelijke (groep van) persoon of personen. De klachtencommissie zal de opvolging van de klacht of geschil verder met de klagende partij opnemen. De klachtencommissie doet uitspraak over de klacht en stelt alle/beide partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen (ook als statutair de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt).