

Klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure is een gedetailleerde uitwerking van het artikel over de klachtenprocedure zoals vermeld in de algemene voorwaarden. Klachten en geschillen in de Algemene voorwaarden van de Zakelijk Succes Academie en kunnen niet los van elkaar gezien worden.

Algemeen

De Zakelijk Succes Academie doet er alles aan om je optimaal van dienst te zijn. We zijn continu bezig met het verbeteren van de inhoud van onze trainingen, processen en dienstverlening en doen er alles aan om onze klanten verder te helpen met de groei van hun bedrijf. Mocht het desondanks toch gebeuren dat je niet tevreden bent dan gaan we graag met je in gesprek om samen tot een oplossing te komen.

Als het om een klein probleem gaat, kan je jouw opmerking het beste telefonisch of via e-mail aan ons kenbaar maken en is het probleem vrijwel altijd naar tevredenheid op te lossen. Mocht dat onverhoopt toch niet het geval zijn óf als het probleem ingewikkelder is dan adviseren wij je onderstaande klachtenprocedure te volgen.

Procedure

De Zakelijk Succes Academie hanteert de volgende klachtenprocedure:

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Zakelijk Succes Academie onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de deelnemer de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren' (met een maximum van 14 dagen). Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de deelnemer zijn of haar rechten terzake verliest.

2. Kenbaarheid

Klachten dienen schriftelijk kenbaar gemaakt te worden via aangetekende post naar het adres:
Zakelijk Succes B.V.
t.a.v. de heer E. Hoen
Boteyken 193-11
3454PD, De Meern

De deelnemer geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. De klacht dient tevens minimaal de volgende gegevens te bevatten: naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, de opleiding die je volgt of hebt gevolgd, datum en tijdstip van de gebeurtenis, over wie en/of wat je ontevreden bent en het doel van je klacht.

3. Privacy

Een klacht zal door de Zakelijk Succes Academie altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Bevestiging klacht

De heer E. Hoen zal, als verantwoordelijk directielid van de Zakelijk Succes Academie, zorgen dat binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging via e-mail sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

Zakelijk Succes Academie streeft naar een afhandeling binnen veertien werkdagen en zal het aangeven als het langer duurt.

5. Onderzoek klacht

De heer E. Hoen zal, namens de Zakelijk Succes Academie, nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.

Op basis van het intern onderzoek zal de heer Hoen de beoogde oplossing binnen de directie afstemmen, alvorens deze te communiceren aan de klager.

6. Reactie op het onderzoek

De heer E. Hoen zal, namens de Zakelijk Succes Academie, binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

Het besluit kan zijn:

Gegrond	de klacht is terecht
Ongegrond	de klacht is onterecht
Geen oordeel	het is niet mogelijk om een beslissing te nemen
Niet ontvankelijk	de klacht voldoet niet aan de eisen omdat deze bijvoorbeeld te laat is ingediend of dat het gaat over een onderwerp waarvoor andere procedures bestaan.

Inspanningsverplichting

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, biedt de Zakelijk Succes Academie aan mee te zoeken naar een alternatief opleidingsinstituut. En met deze aanbieder (maximaal 2) van een gelijkwaardige opleiding in gesprek te gaan over de voorwaarden waarop de deelnemer zijn/haar opleiding kan vervolgen bij een ander opleidingsinstituut. Hierbij in acht nemende dat dit een service betreft met een inspanningsplicht, geen resultaatverplichting.

Geschillen

Indien de klacht, ondanks voorgaande stappen, alsnog niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil.

Als lid van de NRTO zijn wij automatisch aangesloten bij de Commissie Kwaliteitshandhaving NRTO. Als je vindt dat een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door ons dan kun je je richten tot de Commissie Kwaliteitshandhaving NRTO (Papiermolen 34, 3994 DK Houten (info@nrto.nl)). De uitspraak van de NRTO is hierbij bindend.

Kwaliteitssysteem

Elke klacht zal vertrouwelijk en zonder persoonsgegevens binnen de Zakelijk Succes Academie in het kader van kwaliteitsbevordering worden doorgenomen als leer-/verbeterpunt, ongeacht het besluit.

Klachten zullen max 24 maanden worden bewaard.