

# Quantum-Academy

Zoom 2011  
8225 KP Lelystad

## KLACHTEN PROCEDURE

De Quantum-Academy vindt het van groot belang dat onze deelnemers tevreden zijn. Mocht dat niet het geval zijn willen wij dat graag van u vernemen.

Hieronder staat beschreven hoe u kenbaar kunt maken dat u niet tevreden bent plus de beschrijving van de afhandeling van uw klacht. Wij willen er namelijk alles aan doen om een eventuele klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is een klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Wij verwachten echter dat een oplossing vaak voor handen zal zijn.

### **De meest eenvoudige oplossing is direct de klacht te bespreken.**

De eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing is wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen.

### **BEGRIPPEN:**

Het opleidingsinstituut:

De Quantum-Academy, gevestigd, Zoom 2011, 8225 KP, Lelystad  
Gerdo Schepel en Jeannette Noordeloos

De medewerker / trainer:

Een persoon die, na toestemming, namens de Quantum-Academy optreedt in de meest ruime zin van het woord.

Klant:

Elke afnemer van een dienst van de Quantum-Academy, zoals een cursist of cliënt.

Onafhankelijke derde:

Indien nodig zal er een onafhankelijke derde worden gezocht die op een professionele manier bemiddelt.

Klacht:

Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij of zij is behandeld door het opleidingsinstituut. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant.

Indienen van de klacht:

Een klacht kan alleen worden ingediend door de desbetreffende klant.

Uitsluitingen:

Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

Geheimhouding:

Iedere medewerker, de onafhankelijke derde en de klant is tot geheimhouding verplicht voor wat betreft gegevens met een vertrouwelijk karakter.

## **KLACHTEN PROCEDURE:**

**Uitsluiting: een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.**

**Klachten worden uitsluitend schriftelijk in behandeling genomen.**

1. Voor algemene klachten.

Als u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld of resultaten niet overeenkomen met de afspraken kunt u uw ongenoegen kenbaar maken direct aan de directie van de Quantum-Academy.

U dient hiervoor het klachtenformulier te gebruiken. U kunt dat downloaden via deze link

[http://www.quantum-academy.net/forms\\_pdf\\_docs/klachtenformulier.pdf](http://www.quantum-academy.net/forms_pdf_docs/klachtenformulier.pdf)

1. Voor klachten over trainers en workshops.

Tijdens de workshop/opleiding kunt u een klachtenformulier aan de trainer vragen.

Hierop kunt u uw klacht kenbaar maken en aan de trainer meegeven die dit dan met de directie bespreekt. U krijgt hiervan bericht. *Op een later tijdstip ingediende klachten over de workshop worden niet in behandeling genomen.*

### **Onze klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:**

1. U legt uw klacht mondeling en in ieder geval schriftelijk neer bij de veroorzaker van de klacht. Deze is verplicht uw klacht te melden bij het opleidingsinstituut. Komt u er samen met de veroorzaker van de klacht niet uit, dan volgt stap 2.
2. Er vindt een bemiddelingsgesprek plaats tussen uzelf, de veroorzaker van de klacht en één van de directieleden van het opleidingsinstituut.
3. Komt u er met de veroorzaker van de klacht en het directielid niet uit, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de onafhankelijke derde. In dit gesprek wordt er naar een oplossing gezocht. De kosten van deze onafhankelijke derde zijn voor rekening van het opleidingsinstituut.

De Quantum-Academy zal haar uiterste best doen de volledige procedure binnen 8 weken af te ronden.

### **Registratie klacht:**

Als een klacht wordt ingediend krijgt de klager per omgaande schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht.

Er wordt te allen tijde verslag gelegd over de inhoud, de afwikkeling en de afronding van de klacht. Dit verslag blijft gedurende 1 jaar bewaard.

*Wijzigingen in deze klachtenprocedure kan door de Quantum-Academy zonder voorafgaande kennisgeving doorgevoerd worden.*