



KLACHTENPROCEDURE

Doel

Het herstellen van de relatie in de dienstverlening of het bijstellen van het verwachtingspatroon van de klant.

Betrokkenen

UX Academy, trainer, cursist, klant.

Een klacht

- heeft betrekking op training,
- heeft betrekking op de trainer,
- heeft betrekking op een (sterke) afwijking van een verwachtingspatroon bij de klant.

Voorwaarden

De opdrachtgever of deelnemer dient een reclame met betrekking tot de door UX Academy geleverde diensten binnen zeven werkdagen na het moment van plaats hebben van de dienst waarop de reclame zich richt schriftelijk aan UX Academy mede te delen. Na het verstrijken van deze termijn vervalt het recht van reclame.

De doorlooptijd van het proces mag niet langer zijn dan 4 weken. Indien er een langere tijd is benodigd om onderzoek te doen, wordt u hiervan op de hoogte gesteld. Tevens zal er dan een indicatie worden gegeven wanneer UX Academy verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

De behandelaar van een klacht met betrekking tot administratie en financiële zaken is onze Directeur Anne Vroegop.

De behandelaar van een klacht met betrekking tot opleidingen en training is eveneens onze directeur Anne Vroegop.

Hoe en waar kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw klacht indienen door een e-mail te sturen aan anne@uxacademy.nl. Ook kunt u ons per post bereiken op:

UX Academy, Boterbloem 19, 1441 TT Purmerend, t.n.v. Anne Vroegop.

U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging binnen twee weken.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijnen worden bewaard. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen van 4 weken in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Procedure

- Klager stuurt de klacht (op papier/e-mail) op naar UX Academy. Deze klacht moet voorzien zijn van uw NAW-gegevens.
- Uw klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
- UX Academy neemt binnen 2 weken contact op met klager om te bevestigen dat de klacht is aangekomen en om eventueel onduidelijkheden weg te nemen. Tevens spreekt UX Academy af wanneer de klager de uitslag kan verwachten. De klacht zal binnen 4 weken worden afgehandeld.
- UX Academy registreert de klacht en maakt eventuele acties voor betrokkenen aan. Hiervoor is een klachtenmanagementsysteem (in excel) opgezet. Dit wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan de klant en aan de (eigen) medewerkers. Het geeft inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
- UX Academy neemt contact op met de genoemde betrokkenen en laat hen hun verhaal doen.
- Bij (grote) verschillen in de verhalen gaat UX Academy terug naar betreffende persoon (personen) en corrigeert/complementeert zo nodig het verhaal.
- UX Academy beoordeelt, trekt conclusies en stelt maatregelen voor en stelt een eindrapport op.
- UX Academy koppelt terug naar de klager (oorzaak, conclusie en maatregelen ter verbetering).
- UX Academy toetst of de maatregelen daadwerkelijk genomen zijn.
- De klacht wordt door UX Academy voor een duur van 2 jaar bewaard.

Voor vragen over klachtenprocedure: Anne Vroegop. Tel: 06-33713786

Ik ben het niet eens met de afhandeling van mijn klacht, wat nu?

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door UX Academy, dan hebben wij een onafhankelijke derde aangesteld. Dit is Mevr. H. Spork. Email: helene@kw9.nl
Deze werkt onafhankelijk en onpartijdig met als doel het helpen oplossen van problemen tussen klager en UX Academy. We verwachten dat het termijn van de afhandeling plaats zal vinden in een periode van 3 maanden.

Het advies van deze onafhankelijke tussenpersoon is bindend voor UX Academy.