

Klachtenreglement Fellow Academy

Inleiding

Bij Fellow Academy streven we naar de hoogste kwaliteit van onze trainingen en dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat onze klanten niet tevreden zijn. Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten kunnen worden ingediend, behandeld en afgehandeld.

1. Definities

- **Klacht:** Ontevredenheid over de diensten of het gedrag van medewerkers en/of instructeurs van Fellow Academy.
- **Klager:** De persoon die een klacht indient.

2. Indienen van een klacht

- Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend via e-mail naar: klachten@fellowacademy.nl.
- De klachtenregeling en het klachtenformulier zijn eenvoudig toegankelijk via de website van Fellow Academy.
- Telefonisch klachten worden niet in behandeling genomen.

3. Ontvangst en behandeling van de klacht

- Binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst.
- Fellow Academy streeft er naar om binnen twee weken de klacht af te handelen. Indien nodig kan deze termijn met vier weken worden verlengd. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- De uitkomst van de klacht wordt via e-mail teruggekoppeld aan de klager.

4. Communicatie

- Alle correspondentie betreffende de klacht verloopt via e-mail.
- Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze in beroep gaan. Dit beroep dient schriftelijk te worden ingediend via hetzelfde e-mailadres: klachten@fellowacademy.nl.

5. Privacy en Vertrouwelijkheid

- Alle gegevens van de klager worden strikt vertrouwelijk behandeld en opgeslagen in beveiligde systemen.
- Alleen bevoegde personen hebben toegang tot deze gegevens.

6. Evaluatie en verbetering

- Na afhandeling van de klacht wordt nagevraagd of de klager tevreden is met de afhandeling.
- De klachten en afhandeling daarvan worden periodiek geanalyseerd om mogelijke verbeteringen in onze dienstverlening door te voeren.

7. Documentatie en registratie

- Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in een klachtenregister. Dit register bevat informatie over de datum van ontvangst, de aard van de klacht, de betrokken partijen, de behandelaar van de klacht en de uitkomst van de behandeling.
- Het klachtenregister wordt 1 keer per 6 maanden geëvalueerd om trends te identificeren en preventieve maatregelen te ontwikkelen.

8. Feedback en Verbeteracties

- Op basis van de analyse van klachten en feedback wordt een actieplan opgesteld om structurele verbeteringen door te voeren.
- Feedback van klanten wordt actief aangemoedigd en gewaardeerd.

9. Training en bewustwording

- Periodieke sessies worden gehouden over het omgaan met klachten en het verbeteren van klanttevredenheid.
- Nieuwe medewerkers worden tijdens hun inwerkperiode geïnformeerd over de klachtenregeling en het belang van klanttevredenheid.

10. Communicatie naar Klanten

- De klachtenregeling wordt duidelijk gecommuniceerd naar klanten via de website van Fellow Academy, in de informatiebrochures en tijdens trainingen.
- Klanten worden aangemoedigd om feedback te geven, zowel positief als negatief, om continue verbetering mogelijk te maken.

11. Klanttevredenheidsonderzoeken

- Regelmatig worden klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd om de tevredenheid over de diensten en de afhandeling van klachten te meten.
- De resultaten van deze onderzoeken worden gebruikt om de dienstverlening en de klachtenprocedure verder te optimaliseren.

12. Naleving van Wet- en Regelgeving

- De klachtenregeling voldoet aan de relevante wet- en regelgeving. Eventuele wijzigingen in wet- en regelgeving worden tijdig geïmplementeerd in de klachtenregeling.

Klachten route

