

KLACHTENREGELING CONTACT ACADEMY

Handelsnamen: Koppkind.nl en Lerenschitteren.online

Klachtenprocedure Contact Academy - ook voor handelsnamen koppkind.nl en lerenschitteren.online

Indien je een klacht hebt over het uitvoeren van een opdracht horen we dat graag zo spoedig mogelijk.

Op deze wijze kunnen we een onbevredigende situatie snel oplossen. Dat is zeer onze wens om zo goed mogelijk de dienstverlening uit te blijven oefenen.

Klachten worden als volgt behandeld:

- Welkom met jouw uiting van onvrede of klacht bij jouw coach, begeleider of trainer. Er wordt alles aan gedaan om samen tot een passende oplossing te komen.
- Als dit overleg niet leidt tot tevredenheid kan je, als deelnemer, een klacht indienen.
- Stuur dan jouw uiting van onvrede of klacht naar info@koppkind.nl of via Van Lennepstraat 25, 3532 TK Utrecht.
- Binnen 2 werkdagen zal er een bevestiging verstuurd worden (mail of post) van de ontvangst van jouw uiting van onvrede. Hierin wordt vermeld op welke termijn deze uiting van onvrede of klacht wordt behandeld. Deze termijn bedraagt afhankelijk van aard en omvang van de klacht maximaal 4 weken.
- In het geval van deze uiting van onvrede of klacht zal de directie van de Contact Academy schriftelijk binnen 2 weken na de ontvangst de voorgestelde oplossing en onderbouwing verzenden.
- Is deze oplossing niet naar bevrediging beantwoord, kan deze worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. Hiervoor kan je deze klacht of uiting van onvrede voor te leggen aan de NOBTRA, waar de Contact Academy ook is aangesloten. <http://www.nobtra.nl/klachtenprocedure/>. Zij hebben een onafhankelijke klachtenregeling.
- Mocht het om een individuele bejegening gaan, kan je ook kiezen voor de klachtenregeling van de NOBCO. Voor alle NOBCO-coaches geldende beginselen die tot leidraad dienen voor het professioneel functioneren van NOBCO-coaches, te raadplegen op de NOBCO-website (<http://www.nobco.nl/keurmerk/gedragscode>). Mocht je een klacht willen indienen, kan dat via: <https://www.nobco.nl/aanbod-voor-coaches/klachtenprocedure-nobco>
- Eventuele consequenties of bindende uitspraken worden door de Contact Academy zo snel mogelijk nageleefd.
- Wanneer voor de behandeling van de klacht langere tijd dan de boven gestelde termijn nodig is, wordt de deelnemer hiervan met redenen omkleed binnen 4 weken na indiening van de klacht op de hoogte gesteld; er zal dan tevens worden vermeld binnen welke termijn de eventuele klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden door de Contact Academy geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.

Neem bij vragen gerust contact met ons op via 06 21586029 of via info@contact-academy.nl of via correspondentieadres: Van Lennepstraat 25, 3532 TK Utrecht. Of uiteraard welkom op de website: www.contact-academy.nl

Versie januari 2023