

Klachtenregeling

PleitAcademie.nl staat voor kwaliteit van de door haar aangeboden opleidingen en trainingen en streeft er naar haar klanten tot volledige tevredenheid te stemmen. Desalniettemin kan het gebeuren dat een klant of een individuele deelnemer over een van onze opleidingsmodules dan wel een van onze Academy Members een klacht heeft. Bijgaande klachtenregeling tracht te voorzien in een behandeling van een dergelijke klacht. PleitAcademie.nl neemt die klacht serieus en wil zorgen dat de klacht tot tevredenheid van de klant kan worden afgewikkeld.

1. Begripsbepalingen

In deze wordt verstaan onder

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de klant jegens een docent ("Academy Member") of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de uitvoering van een overeenkomst van opdracht
- *klager*: de klant of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt
- *klachtenfunctionaris*: de functionaris binnen PleitAcademie.nl die is belast met de afhandeling van de klacht
- *klachtformulier*: het als bijlage bij deze klachtenregeling behorende formulier waarmee een klacht bij PleitAcademie.nl kan worden ingediend

2. Toepassingsbereik

- a. Deze is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen PleitAcademie.nl en de klant.
- b. Iedere docent ("Academy Member") van PleitAcademie.nl draagt zorg voor een klachtafhandeling conform de interne klachtregeling van PleitAcademie.nl.

3. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
- d. medewerkers te trainen in klantgericht reageren op klachten
- e. verbetering van de kwaliteit van de opleiding met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- a. Deze klachtenregeling wordt opgenomen op de website van PleitAcademie.nl. (pleitacademie.nl). PleitAcademie.nl wijst de klant vóór het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat zij een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de aangeboden diensten.

- b. Een klacht kan worden ingediend middels gebruikmaking van een klachtformulier dat telefonisch dan wel per email kan worden aangevraagd bij PleitAcademie.nl. een klacht formulier wordt alleen in ontvangst genomen wanneer die *per email* wordt gestuurd aan: info@pleitacademie.nl.
- c. Een klacht die na behandeling door de klachtenfunctionaris niet naar genoegen van de klant is opgelost kan worden voorgelegd aan de Raad van Advies van PleitAcademie.nl ter verkrijging van een bindende uitspraak.

5. Interne klachtprocedure

- a. Indien een klant PleitAcademie.nl benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar de door PleitAcademie.nl aangewezen klachtenfunctionaris
- b. De klachtenfunctionaris stelt de Academy Member over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- c. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klant tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- d. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen drie weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- e. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- f. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- g. De klachtenfunctionaris informeert de klager op de mogelijkheid beroep aan te tekenen bij de Raad van Advies van PleitAcademie.nl, conform art. 4c.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- a. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- b. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. Verantwoordelijkheden

- a. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- b. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing
- c. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht/
- d. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.
- e. Indien de klacht het functioneren van de klachtenfunctionaris zelf betreft wordt de Raad van Advies de instantie die de klacht behandelt.

8. Klachtregistratie

- a. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- b. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- c. De klachtenfunctionaris brengt twee maal per jaar verslag uit aan de vergadering van Academy Members over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.