

Klachtenreglement Compas Academy

1. Inleiding

Compas Academy streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat een deelnemer of betrokkene niet tevreden is. Dit klachtenreglement beschrijft hoe een klacht kan worden ingediend en op welke wijze deze wordt behandeld.

2. Definitie van een klacht

Een *klacht* is iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over een handeling, beslissing, dienstverlening of nalatigheid van Compas Academy of van personen die namens Compas Academy werkzaamheden verrichten.

3. Indiening van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via het e-mailadres:
info@compasacademy.nl

In de klacht dient in ieder geval te worden vermeld:

- Naam en contactgegevens van de indiener;
- Datum van indiening;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- Eventuele relevante documenten of correspondentie.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

4. Procedure voor behandeling van klachten

4.1 Ontvangstbevestiging

De indiener ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging.

4.2 Niet in behandeling nemen van een klacht

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener hiervan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

4.3 Afhandeling van de klacht

Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld. Indien een langere behandeltermijn noodzakelijk is, wordt dit aan de indiener gemeld met toelichting en een verwachte nieuwe afhandeldatum.

4.4 Onafhankelijke behandeling

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijk persoon binnen Compas Academy die niet betrokken is bij de handeling waarop de klacht betrekking heeft.

4.5 Wanneer partijen er onderling niet uitkomen

Indien de indiener en Compas Academy er onderling niet uitkomen, kan de indiener worden doorverwezen naar een externe, onafhankelijke geschilinstantie. Informatie hierover wordt op verzoek verstrekt via info@compasacademy.nl.

5. Afhandeling van klachten

Compas Academy registreert alle klachten en bewaart relevante documentatie. Na afronding van de procedure ontvangt de indiener:

- Het oordeel over de klacht;
- Een motivatie van dit oordeel;
- Eventuele maatregelen die worden genomen om herhaling te voorkomen.

6. Horen van betrokkenen

6.1 De klager wordt, indien gewenst, in de gelegenheid gesteld om de klacht mondeling toe te lichten.

6.2 Indien nodig worden zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft uitgenodigd om hun zienswijze mondeling toe te lichten.

6.3 Indien de beoordeling van de klacht afwijkt van de door de klager verstrekte gegevens, wordt de klager in elk geval gehoord.

6.4 Van deze gesprekken worden verslagen gemaakt, die aan beide partijen worden toegestuurd.

Compas Academy registreert alle klachten en bewaart relevante documentatie. Na afronding van de procedure

ontvangt de indiener:

- Het oordeel over de klacht;
- Een motivatie van dit oordeel;
- Eventuele maatregelen die worden genomen om herhaling te voorkomen.

7. Interne communicatie over het klachtenreglement

Alle betrokken personen binnen Compass Academy worden:

- Bij indiensttreding geïnformeerd over het klachtenreglement;
- Jaarlijks herinnerd aan de inhoud van het reglement;
- Beschouwd verantwoordelijk voor het naleven van het reglement.

8. Informeren van nieuwe cliënten en cursisten

Nieuwe cliënten en cursisten worden op de volgende wijze geïnformeerd over het klachtenreglement:

- Tijdens de intake of aanmeldprocedure ontvangen zij een link naar het klachtenreglement op de website;
- Tijdens de start van het traject wordt mondeling toegelicht waar het reglement te vinden is en hoe men een klacht kan indienen.

Op deze wijze is gewaarborgd dat alle nieuwe cliënten en cursisten voorafgaand aan deelname volledig geïnformeerd zijn over de klachtenprocedure.

9. Privacy en gegevensbescherming

Personen op wie het klachtenreglement van toepassing is, worden voorafgaand aan deelname aan een traject geïnformeerd over het geldende privacyreglement van Compass Academy. Dit reglement beschrijft hoe persoonsgegevens worden verwerkt, opgeslagen en beschermd.

10. Beschikbaarheid van het klachtenreglement

Het klachtenreglement is:

- Beschikbaar op de website van Compass Academy;
- Op verzoek op te vragen via info@compasacademy.nl;
- Op verzoek schriftelijk beschikbaar te stellen;
- Actief verstrekt aan nieuwe cliënten en cursisten tijdens intake en aanmelding.

11. Contact

Voor vragen of opmerkingen kunt u contact met ons opnemen via: info@compasacademy.nl.

Dit klachtenreglement is van kracht vanaf de datum van publicatie en wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig bijgewerkt.