

Klachtenregeling

Kei Scherp Academy

Kei Scherp Academy streeft ernaar om opleidingen en trainingen op een professionele en zorgvuldige manier te verzorgen. Mocht een deelnemer toch ontevreden zijn over een onderdeel van de opleiding, dan kan gebruik worden gemaakt van de onderstaande klachtenprocedure.

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle opleidingen van Kei Scherp Academy.

Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij Kei Scherp Academy.

E-mail: educatie@keischerp.nl

Telefoon: 0412 486 227 of 0621494910

Bij het indienen van een klacht wordt gevraagd om een duidelijke omschrijving van de klacht en, indien mogelijk, de datum en situatie waarop de klacht betrekking heeft.

Behandeling van de klacht

Na ontvangst van een klacht zal Kei Scherp Academy:

- de ontvangst van de klacht bevestigen binnen 14 dagen
- de klacht vertrouwelijk behandelen
- de klacht zorgvuldig onderzoeken

Binnen 4 weken handelen wij de klacht af. Indien meer tijd nodig is voor het onderzoek, wordt de deelnemer hierover geïnformeerd.

Oplossing

Kei Scherp Academy streeft ernaar om klachten in goed overleg op te lossen. Indien nodig kan een gesprek worden gepland met de betrokken docent of opleider.

De uitkomst van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd.

Beroepsmogelijkheid

Wanneer de indiener van de klacht het niet eens is met de afhandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde partij (Marco Schel) voor een bindend advies.

De uitspraak van deze onafhankelijke partij (Marco Schel) is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden door Kei Scherp binnen 14 dagen afgehandeld.

Registratie van klachten

Alle klachten worden door Kei Scherp Academy geregistreerd en vertrouwelijk behandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden minimaal 2 jaar bewaard.