

KEERPUNTACADEMIE

Klachtenprocedure

Bij de Keerpuntacademie doen we ons uiterste best vakkundig, zorgvuldig en integer te werken. Desondanks kan het voorkomen dat onze dienstverlening of een van onze producten tóch niet helemaal aan uw verwachtingen voldoet. U bent ontevreden of u hebt een klacht. Dat vinden we natuurlijk heel vervelend, voor onszelf maar vooral voor u. Daarom hechten we er veel belang aan u zo snel mogelijk te horen én te helpen als u niet tevreden bent of een klacht heeft.

Wat moet u doen?

Natuurlijk kunt u ons altijd bellen. We zijn van harte bereid al uw vragen te beantwoorden en samen met u oplossingen te vinden.

Wilt u (toch) een officiële klacht indienen?

U kunt dit op verschillende manieren doen:

1. door een mail te sturen naar **<e-mailadres Keerpuntacademie>**
2. door een brief te sturen naar:
Directie Keerpuntacademie
<adres Keerpuntacademie>
3. door gebruik te maken van het [contactformulier](#) **<link naar formulier>** op onze website

Wat doen wij?

Als wij uw klacht hebben ontvangen, dan krijgt van ons allereerst een schriftelijke bevestiging. De directeur van de Keerpuntacademie is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. In beginsel ontvangt u van hem binnen een week een inhoudelijke reactie. Is er meer tijd nodig om uw klacht te onderzoeken, dan laten we u dit tijdig weten. Het spreekt vanzelf dat we uw klacht altijd vertrouwelijk behandelen. Uw klacht wordt geregistreerd in een beveiligd systeem. Informatie over klachten bewaren we nooit langer dan voor een goede afhandeling van de klacht noodzakelijk is.

Bent u het niet eens met onze beslissing?

U kunt tegen onze beslissing in beroep gaan. Als u ons dit schriftelijk kenbaar maakt, sturen we uw beroepschrift door naar een onafhankelijke derde, t.w. **<naam onafhankelijke derde>**. Als hij (zij) u in het gelijkstelt, dan volgen de Keerpuntacademie zijn (haar) beslissing. We dragen dan alsnog zorg voor de afhandeling van uw klacht.