

### **Klachtenprocedure**

1. Klachten worden binnen 5 werkdagen behandeld. Binnen 8 werkdagen komt BAAN Academy met een voorstel voor een oplossing. BAAN Academy verwacht dat de klachtenverstrekker ook binnen 8 werkdagen daarop reageert. Binnen 5 werkdagen kan BAAN Academy reageren met een tegenvoorstel.
2. Op het moment dat er meer tijd nodig is dan 5 dagen, dan wordt dit ook binnen 5 werkdagen gemeld en hier wordt een passend tijdsplan voorgesteld en een indicatie van het uitsluitel gegeven om de klacht kwalitatief af te kunnen handelen.
3. Mochten BAAN Academy en de cursist er na 3 onderhandelingen niet uitkomen, dan wordt er een onafhankelijke mediator ingeschakeld om te bemiddelen. Ook is het een mogelijkheid om dan gelijk gebruik te maken van arbitrage. Deze uitspraak zullen beide partijen honoreren.
4. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Ook hier streven wij naar een goede naleving van wet op privacy en bescherming persoonsgegevens.
5. Tijdens en na afronding van de cursus wordt er een klanttevredenheidsonderzoek gedaan onder de cursisten. Deze uitslagen worden tevens vastgelegd in het digitale dossier. De verbeterpunten worden eens per maand uitvoerig besproken en naar waar mogelijk worden de aangedragen maatregelen geïmplementeerd. Dit om de klanttevredenheid te waarborgen en te verbeteren.
6. Communicatie met de klant bestaat (onder andere) uit het verkrijgen van feedback van de cursist met betrekking tot producten en diensten, waaronder klachten van klanten.
7. BAAN Academy zal maatregelen treffen en implementeren om herhaling van klachten te voorkomen.
8. De beheerders van de mailbox zijn aangewezen om ook de binnenkomende klachten te beoordelen en te beantwoorden. Mocht de klacht van dusdanige omvang zijn, dan wordt de klacht besproken in een vergadering. Deze handeling wordt tevens teruggekoppeld aan de cursist met de klacht. De beheerders zijn aangewezen als resp. Annemarie Keemers, eigenaar Sollicitatietools en Niek Slaghekke, eigenaar Slagkracht Training & Coaching.
9. Klachten worden geregistreerd in de dossiers, gezamenlijk met de antwoorden, behandeling, maatregelen en afhandelingen. Deze zullen gedurende wettelijk bepaalde 5 jaren worden bewaard op grond van mediaton dossiers.
10. Het oordeel van de arbitrage is bindend voor beide partijen. BAAN Academy streeft naar een afhandeling van 7 werkdagen na uitspraak.

*BAAN Academy heeft een contract met Mediator SB Advies te Enschede. [www.sbadvies.nl](http://www.sbadvies.nl)*