



Klachten regeling

Klachtenprocedure:

RefleX-Zwolle streeft naar een goede en hoge kwaliteit. Klanttevredenheid staat dan ook hoog op de prioriteitenlijst. Wij borgen dit mede door na afloop van elke cursus een enquêteformulier door de cursisten te laten invullen. Goede communicatie middels een open houding waarin ruimte is voor de cursist ongemakken of ontevredenheid te uiten.

Klachtenprocedure:

RefleX-Zwolle streeft naar een goede en hoge kwaliteit. Klanttevredenheid staat dan ook hoog op de prioriteitenlijst. Wij borgen dit mede door na afloop van elke cursus een enquêteformulier door de cursisten te laten invullen. Goede communicatie middels een open houding waarin ruimte is voor de cursist ongemakken of ontevredenheid te uiten.

Indien dit niet tot een tevreden oplossing leidt kan er een officiële klacht worden ingediend. Het oordeel van de onderstaande onafhankelijke partij is bindend. Mogelijke consequenties worden z.sm. Met de grootste zorg uitgevoerd om verbeteringen aan te brengen. Klachten kunnen bestaan uit onvrede over bijvoorbeeld de locatie, de docent, het lesmateriaal en/ of de invulling van de lesdagen waarin niet of onvoldoende wordt geleerd.

Elke klacht en opmerking wordt vastgelegd en geregistreerd en voor de duur van de vastgestelde termijn bewaard. Elke klacht wordt serieus en in vertrouwen vanuit respect behandeld.

Op elke klacht wordt binnen een week van 5 dagen een reactie gegeven en direct beantwoord of een termijn van behandeling afgegeven. De totale afhandelingstermijn is maximaal 2 maanden na ontvangst van de klacht. Indien er langere tijd voor onderzoek nodig is wordt dit binnen de vastgestelde termijn kenbaar gemaakt en de reden van uitstel wordt toegelicht. Tevens wordt er een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt uitsluitel te kunnen geven.

Na afhandeling is de bewaartermijn van de klacht 2 jaar.

De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor mij als instituut. De termijn waarbinnen ik deze uitspraak opvolg is uiterlijk binnen 2 maanden.

Onderstaande onafhankelijke derde partij voorziet in een beroepsmogelijkheid. Hierbij is geen lidmaatschap van toepassing.



mr. Judith Veldhuis-Lampe, advocaat

HALLMANS
advocaten & mediators

Postbus 264
7940 KE Meppel
Gasgracht 2
7941 KE Meppel
T: 0522 245979
M: 06 41157550

E: veldhuis@hallmans.nl

W: www.hallmans.nl

Kenbaar maken van een klacht kan:

- Rechtstreeks aan de docent;
- Via mail info@reflex-zwolle.nl;
- Via telefoon: 06-53945165;
- Schriftelijk toezending aan: RefleX-Zwolle, Staatssecretarislaan 7, 8015 BA Zwolle.

In de klacht melding ziet RefleX-Zwolle graag de volgende informatie verwerkt:

- De persoonsgegevens van de indiener;
- Datum van melding;
- De periode van de klacht;
- Een precieze omschrijving van de klacht;
- Ondertekening

Met gezonde groet,

Celien van Dalen

06-53945165

www.reflex-leren.nl

www.reflex-zwolle.nl

