

Klachtenprocedure NVJ Academy

Als u ontevreden bent over een onderdeel van de dienstverlening van NVJ Academy geldt onderstaande klachtenprocedure.

Doel:

het herstellen van de relatie in de dienstverlening of het bijstellen van het verwachtingspatroon van de klant. Deze procedure heeft betrekking op klachten in verband met evenementen, workshops, cursussen, bijeenkomsten en debatten die worden georganiseerd door NVJ Academy. Daar waar onderstaand cursus(sen) staat, worden ook evenementen, workshops, bijeenkomsten en debatten bedoeld.

Betrokkenen:

NVJ Academy, trainer, cursist, klant.

Voorwaarden:

de doorlooptijd van dit proces mag niet langer zijn dan 3 weken. De behandelaar van een klacht is Myrte Derks of Yvonne Dankfort. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Indienen klacht:

klachten kunnen worden ingediend door een mail te sturen aan nvjacademy@nvj.nl of per post:
NVJ Academy
Postbus 75997
1070 AZ Amsterdam

Na binnenkomst van de klacht ontvangt u van NVJ Academy een ontvangstbevestiging.

Procedure:

- Klager stuurt de klacht (per post of per mail) op naar NVJ Academy. Deze klacht moet voorzien zijn van contactgegevens van de klager (naam, adres, woonplaats, telefoon).
- NVJ Academy neemt contact op met klager om te bevestigen dat de klacht is aangekomen. Tevens geeft NVJ Academy aan wanneer klager de uitslag kan verwachten.
- NVJ Academy registreert de klacht en informeert eventuele betrokkene(n).
- NVJ Academy neemt contact op met de genoemde betrokkene(n) en vraagt betrokkene(n) om een schriftelijke reactie.
- Bij (grote) verschillen in verhalen gaat NVJ Academy terug naar klager/betrokkene(n) en corrigeert/complementeert zo nodig het verhaal.
- NVJ Academy beoordeelt, trekt conclusies, stelt maatregelen voor en stelt een eindrapport op.
- NVJ Academy koppelt terug aan klager (oorzaak, conclusie en maatregelen ter verbetering).
- NVJ Academy toetst of de maatregelen daadwerkelijk genomen worden.
- Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.

Oneens met afhandeling van de klacht:

indien klager het oneens is met de afhandeling van de klacht door NVJ Academy, dan kan de klacht binnen drie weken na afhandeling worden ingediend bij een onafhankelijke persoon door NVJ Academy aangesteld: mr. Edith M. Stouthamer, NMI-mediator en coach. Deze persoon werkt onafhankelijk en onpartijdig met als doel het helpen oplossen van problemen tussen klager en NVJ Academy. De uitspraak van de onafhankelijke persoon is bindend voor beide partijen.

Indien u hiervan gebruik wenst te maken, kunt u de contactgegevens bij NVJ Academy opvragen.

Proceduretijd:

Klachten moeten binnen 6 maanden zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de klager hiervan binnen 3 weken in kennis gesteld worden waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te geven.