

Klachtenprocedure FlowPeople Academie

Doelstellingen

De klachtenprocedure van FlowPeople heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen *;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

* Wij zullen uw klacht in vertrouwelijkheid behandelen, conform de AVG normen. De bewaartermijn van uw klacht en de daarmee samenhangende correspondentie bedraagt 2 jaar na indiening van uw klacht.

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen ter attentie van dhr. L. Faber (directeur), per brief of per email via het mailadres office@flowpeople.nl) omdat uw tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling en niet een eventuele interpretatie van de klacht door een medewerker. U ontvangt binnen vier werkdagen een ontvangstbevestiging met de verwachte behandelingstermijn. Wij streven er naar de klacht in het geheel afgehandeld te hebben binnen 30 werkdagen. Indien er langere tijd voor nodig is om gefundeerd onderzoek te doen, wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, met daarin aangegeven wanneer wij verwachten uitsluitel te geven.

U wordt verzocht het volgende in uw klacht op te nemen:

- uw naam, adres en woonplaats;
- de organisatie waar u werkzaam bent;
- het onderwerp of programma, of de functionaris waarop uw klacht betrekking heeft;
- een beschrijving van de klacht;
- de redenen voor de klacht;
- eventuele onderbouwende documentatie.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen FlowPeople Academiesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt tot een uitspraak gekomen. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties FlowPeople Academie aanbrengt.

Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich per mail wenden tot onze externe klachtenfunctionaris, mw Drs. D.A. Zipper. Zij is bereikbaar op het mailadres: daphnezipper100@gmail.com. Mw. Zipper is als docent/onderzoeker werkzaam in het hoger onderwijs. De uitspraak van de klachtenfunctionaris is bindend.

Correspondentieadres: FlowPeople Academie Bornsestraat 193 7601 GG Almelo	Contactgegevens: T: (0546) 85 08 81 E: office@flowpeople.nl W: www.flowpeople-academie.nl
--	---

FlowPeople Academie is een zusterorganisatie van FlowPeople B.V. en een handelsnaam van Nijrees Professional HRM B.V. te Almelo.