



# Leading Academic

## Klachtenprocedure

*Leading Academic* wil professionals in ontwikkeling zetten. Belangrijk is dat wij ons ook blijven ontwikkelen. Klachten geven ons inzicht in de werkwijze die u als negatief ervaren heeft. Deze procedure is opgesteld om u te informeren over onze werkwijze bij klachten en staat op de website ([www.leadingacademic.nl](http://www.leadingacademic.nl)). Tevens fungeert het als een gemeenschappelijke kader voor ons als adviseurs van *Leading Academic*.

### Definities

***Klacht:***

*Leading Academic* hanteert de volgende definitie van een klacht: "Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid". De klacht kan komen van u als opdrachtgever of deelnemer aan een activiteit. In alle gevallen wordt gesproken van een klacht door een klant.

***Leading Academic:***

*Leading Academic* is een handelsnaam, vallend onder Reitsma consulting bv. De statuten kunt u opvragen bij Reitsma consulting bv, [reitsmaconsulting@ziggo.nl](mailto:reitsmaconsulting@ziggo.nl)

### Algemene voorwaarden bij de uitvoering van opdrachten

Als naar de algemene voorwaarden voor de uitvoering van opdrachten wordt verwezen dan betreft dit de algemene voorwaarden voor de uitvoering van advies-, trainings- en opleidingsactiviteiten zoals deze vermeld staat op de website van *Leading Academic* ([www.leadingacademic.nl](http://www.leadingacademic.nl)). Deze voorwaarden vormen een integraal onderdeel van deze werkwijze.

### Soorten klachten

De volgende klachten worden onderscheiden:

- Schriftelijke klachten: schriftelijke klachten zijn klachten die per post, fax of email bij *Leading Academic* binnenkomen. Het begrip klacht wordt ruim opgevat. Zo is een schriftelijke klacht ook een aantekening op een formulier of evaluatieverslag waaruit blijkt dat u als klant niet tevreden bent over de inspanning, geleverd door *Leading Academic*.
- Verbale klachten: dit zijn klachten die door u worden geuit in het directe contact (of telefonisch) met een adviseur van *Leading Academic*. Indien er sprake is van ontevredenheid wordt u aangeboden om de melding als een klacht aan te merken. U wordt dan verzocht, eventueel samen met de adviseur van *Leading Academic*, de klacht op papier te stellen.

### Procedure

Bij klachten wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Ontvangst van een klacht: de klachten worden verzameld door de directie van Reitsma consulting bv. Deze houdt een klachtenregister bij.
- Vertrouwelijkheid: alle klachten zullen uiteraard vertrouwelijk behandeld worden.



# Leading Academic

- Documentatie van een klacht: de klacht wordt binnen een dag na ontvangst in het klachtenregister ingeschreven. Klachten dienen binnen drie weken na inschrijving zijn afgehandeld. Alle acties die vanuit *Leading Academic* of Reitsma consulting bv worden ondernomen om de klacht naar bevrediging op te lossen worden in het register bijgehouden.
- Bevestiging van een klacht: de klant krijgt binnen één week een bevestiging van de klacht. Dit kan in direct contact (vis à vis of telefonisch) en zal altijd schriftelijk bevestigd worden. Hierin wordt ook aangegeven welke adviseur uw klacht zal behandelen en wie namens de directie van Reitsma consulting bv de klachtenbehandeling zal bewaken.
- Behandeling van de klacht: het contact over de klacht zal binnen twee weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden. Alleen indien de afhandeling van de klacht meer tijd vergt kan hiervan worden afgeweken. Dit mag alleen als u als klager hiervan tijdig schriftelijk of telefonisch op de hoogte bent gesteld. De adviseur vanuit *Leading Academic* die de afhandeling van de klacht op zich neemt is verantwoordelijk voor de gemaakte afspraken die met u als klager zijn overeengekomen.
- Afhandeling: als de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld wordt deze in het klachtenregister geregistreerd als afgesloten.
- Indien u als klager niet tevreden bent over de afhandeling, dan wordt de onafhankelijke derde, de heer W. Wefers Betting, Wefers Bettink MAS te Amsterdam, ingeschakeld. Deze zal optreden als geschilbeslechter met als doel deze klacht op te lossen. Onder leiding van de geschilbeslechter zal gestreefd worden om te komen tot een gezamenlijke oplossing. Indien geen gezamenlijke oplossing wordt bereikt, doet deze geschilbeslechter een voor *Leading Academic* bindende uitspraak.
- Interne bespreking: indien er een klacht is binnengekomen zal na afhandeling van de klacht een bijeenkomst belegd worden met alle adviseurs van *Leading Academic* van waarin deze klacht centraal staat. Deze bijeenkomst wordt voorgezeten door één van de directieleden van Reitsma consulting bv.
- De documentatie over de klacht wordt 3 jaar bewaard.

Zevenbergen, 1 september 2022