

## **KLACHTENPROCEDURE van Redpoint Company B.V.**

### **Als je tevreden bent, vertel het anderen! Heb je een klacht? Vertel het ons!**

Bij Redpoint Company B.V. doen we er alles aan om te zorgen dat onze opdrachtgevers, deelnemers, cursisten en coachees tevreden zijn. Helaas is het onvermijdelijk dat er soms fouten gemaakt worden. We doen met alle plezier ons best om de fout recht te zetten of het probleem op te lossen. Als klachten en opmerkingen ons rechtstreeks bereiken, kunnen we er snel op acteren, ervan leren en zaken waar nodig aanpassen, zodat we jou en anderen de best mogelijke service kunnen verlenen. Daarnaast gaan we ervan uit dat we er samen uitkomen. Daarom stellen we het zeer op prijs als je je klacht aan ons persoonlijk kenbaar maakt. Dat kan bij onze officemanager via [info@redpointcompany.com](mailto:info@redpointcompany.com) of, als dat beter voelt, bij de eigenaar van Redpoint Company B.V. dr. Inge Nuijten via [inge@redpointcompany.com](mailto:inge@redpointcompany.com).

Komen we er onverhoopt niet uit of laat de situatie het niet toe het met iemand van Redpoint Company B.V. te bespreken? Dan kunt u contact opnemen met onze onafhankelijke bemiddelaar: Jasper Rensen via [info@burorensen.nl](mailto:info@burorensen.nl).

### **1. Onafhankelijke bemiddelaar**

1.1. De onafhankelijke bemiddelaar neemt schriftelijke klachten van cursisten en cliënten in behandeling. Klachten worden beschouwd als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit.

1.2. Een cursist of cliënt kan een klacht indienen wanneer in zijn beleving de bepalingen van de reglementen zijn overschreden door een medecursist, een docent/begeleider of Redpoint Company B.V.. Klachten worden ingediend bij de onafhankelijke bemiddelaar.

1.3. De klacht wordt vertrouwelijk in behandeling genomen. De klachtenprocedure treedt in werking wanneer deze bestaat uit een met rede omschreven schriftelijke uiting van onvrede.

### **2. Klachtenbehandeling**

2.1. Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden en bij voorkeur, zo mogelijk, binnen een redelijke termijn nadat de klacht ontstaan is. Klachten over situaties waarvan de looptijd (bijvoorbeeld van een opleidingstraject) al enige tijd verstreken is kunnen daardoor wellicht moeilijker achterhaald dan wel niet meer hersteld worden.

2.2. Allereerst zal de klager zo spoedig mogelijk, doch altijd binnen 14 dagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht ontvangen.

### **3. Klachtenbemiddeling**

3.1. De onafhankelijke bemiddelaar streeft naar een afhandeling van de klacht binnen dertig dagen vanaf de dagtekening van de klacht. Mocht deze tijd echter niet gehaald worden dan zullen betrokken partijen (klager en beklagde) hiervan binnen de termijn van 4 weken op de hoogte gesteld worden. Tevens zal er door de onafhankelijke bemiddelaar een richtdatum vermeld worden waarop een uitspraak verwacht wordt.

3.2. De onafhankelijke bemiddelaar stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de onafhankelijke bemiddelaar en/of op verzoek van partijen kunnen partijen tezamen dan wel apart worden gehoord.

3.3. De onafhankelijke bemiddelaar zal ten alle tijden aan zijn/haar geheimhoudingsplicht voldoen en tevens de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. De onafhankelijke bemiddelaar kan zich, desgewenst, laten adviseren door deskundigen, die eveneens tot geheimhouding zijn verplicht.

3.4. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door één of meer door hen aan te wijzen personen. De onafhankelijke bemiddelaar beslist uiteindelijk over de eventuele aanwezigheid van deze personen of instanties tijdens de zittingen.

#### **4. Klachtenbeoordeling**

4.1. De onafhankelijke bemiddelaar streeft naar een afhandeling van de klacht binnen dertig dagen vanaf de dagtekening van de klacht conform punt 3.1.

4.2. De onafhankelijke bemiddelaar is voornemens om de klacht binnen de gestelde termijn af te handelen en daarbij is de onafhankelijke bemiddelaar gericht op het zo bevredigend mogelijk oplossen van de klacht. Na het onderzoek zal de onafhankelijke bemiddelaar besluiten of het mogelijk is om in overleg met partijen te proberen door bemiddeling de klacht weg te nemen.

Wanneer de bemiddelingspoging tot genoegen van partijen is geslaagd, wordt de klacht door de onafhankelijke bemiddelaar als afgehandeld beschouwd.

#### **5. Uitspraken na klachten**

5.1. De onafhankelijke bemiddelaar zal na onderzoek en beoordeling van de klacht een van de volgende uitspraken doen en overeenkomstige maatregelen treffen. Deze kunnen bestaan uit een ongegrondverklaring, een verklaring van een opgeloste klacht of een sanctie.

5.1.1. Ongegrondverklaring: De onafhankelijke bemiddelaar kan de klacht ongegrond verklaren en hiervan een onderbouwing geven.

5.1.2. Verklaring van opgeloste klacht: De onafhankelijke bemiddelaar kan de klacht (eventueel na bemiddeling) als opgelost beschouwen. In alle andere gevallen dan ongegronde of opgeloste klachten zal de onafhankelijke bemiddelaar overgaan tot het uitroepen van sancties. De sancties welke in het geval van gegrondverklaring van de klacht door de onafhankelijke bemiddelaar aan de beklagde kunnen worden opgelegd zijn: - een bindend advies aan de partijen - een berisping aan een partij - een uitsluiting van een partij.

5.1.3. Bindend advies: De onafhankelijke bemiddelaar kan de partijen een bindend advies geven. Een advies kan gericht zijn op bemiddeling of coaching. In geval van een advies worden de klager en de beklagde schriftelijk medegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat daaraan een advies wordt verbonden. Tevens wordt de inhoud van het advies beschreven.

5.1.4 Berisping: De onafhankelijke bemiddelaar kan (een van) de betrokkene(n) een berisping geven. Wanneer wordt besloten tot het geven van een berisping wordt de aanklager en de beklagde schriftelijke medegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat de beklagde in verband daarmee een berisping krijgt. Tevens wordt de inhoud van de berisping beschreven.

Algemeen: Alle klachten zullen als dossier geregistreerd worden en gedurende de duur van minimaal 2 jaar bewaard blijven. Klachten zijn altijd aanleiding om structurele verbeteringen aan te brengen.

**Redpoint Company B.V. als volgt te bereiken:**

[www.redpointcompany.com](http://www.redpointcompany.com)

Postadres: Postbus 1519, 8001BM Zwolle

Telefoon (per app/sms): 06 3965 5213

E-mailadres: [info@redpointcompany.com](mailto:info@redpointcompany.com)

Kamer van Koophandel: 85950831

BTW-id: NL863800075B01