

Klachtenreglement

Dit klachtenreglement beschrijft de wijze waarop klachten binnen ProMotion Academy worden ingediend, behandeld en afgehandeld. Het doel van deze regeling is het waarborgen van kwaliteit, transparantie en zorgvuldigheid binnen onze opleidingen.

Artikel 1 – Begripsbepaling

Een klacht is iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over de organisatie, de opleiding, een docent, begeleiding, faciliteiten, beoordeling of examinering of overige dienstverlening van ProMotion Academy.

Artikel 2 – Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via het klachtenformulier op de website of via ons e-mail adres; info@promotionacademy.nl. Anonieme klachten worden behandeld indien voldoende concreet omschreven.

Artikel 3 – Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging. Dit is alleen mogelijk bij klachten waarbij contactgegevens zijn achtergelaten. Op anonieme klachten kan daarom geen respons plaatsvinden.

Artikel 4 – Behandeling

De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister en beoordeeld door de klachtenfunctionaris. Binnen 10 werkdagen ontvangt de klager een inhoudelijke reactie. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd. De maximale behandeltermijn bedraagt 4 weken. Indien meer tijd nodig is voor onderzoek wordt dit tijdig en gemotiveerd medegedeeld.

Artikel 5 – Onafhankelijkheid

Indien de klacht betrekking heeft op directie of bestuur, wordt een onafhankelijke externe beoordelaar ingeschakeld.

Artikel 6 – Besluitvorming

De schriftelijke reactie bevat een samenvatting van de klacht, de bevindingen van het onderzoek, het oordeel en eventuele (verbeter)maatregelen.

Artikel 7 – Beroepsmogelijkheid

Indien de klager het niet eens is met de beslissing, kan binnen 14 dagen na dagtekening schriftelijk bezwaar worden ingediend.

Artikel 8 – Bewaartermijn

Klachten en bijbehorende documenten worden gedurende 2 jaar bewaard, tenzij wettelijke verplichtingen anders bepalen.

Artikel 9 – Evaluatie

Klachten worden direct na besluitvorming geëvalueerd ter verbetering van kwaliteit. Dit proces wordt jaarlijks herhaald voor alle ontvangen klachten van dat jaar ter verbetering van kwaliteit.

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1-1-2026 en is van toepassing op alle opleidingen en diensten van ProMotion Academy.