

KLACHTENPROCEDURE KINKI ACADEMY

Van toepassing op de opleiding Young Bloods

Kinki Academy vindt een zorgvuldige en transparante behandeling van klachten belangrijk. Deze klachtenprocedure is van toepassing op de opleiding Young Bloods. Deelnemers, opdrachtgevers en hun vertegenwoordigers kunnen gebruikmaken van deze procedure.

1. Informele behandeling

Een klacht kan in eerste instantie persoonlijk, telefonisch of schriftelijk met Kinki Academy worden besproken. Wanneer dit niet tot een passende oplossing leidt, of wanneer de klager direct een formele klacht wil indienen, kan de formele klachtenprocedure worden gevolgd.

2. Indienen van een formele klacht

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend via het klachtenformulier op de website van Kinki Academy. De klacht bevat ten minste de naam van de klager, de datum en een duidelijke omschrijving van de klacht.

3. Klachtenbehandelaar

Fola Rasaki-Alawode is de klachtenbehandelaar van Kinki Academy en verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van formele klachten.

4. Vertrouwelijkheid en registratie

Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Kinki Academy registreert de klacht en de wijze waarop deze is afgehandeld. Deze gegevens worden gedurende twee jaar bewaard.

5. Ontvangst en eerste reactie

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht neemt Kinki Academy contact op met de klager. De klager ontvangt daarbij een eerste reactie en, indien van toepassing, informatie over het verdere verloop van de behandeling.

6. Onderzoek en afhandeling

Kinki Academy onderzoekt de klacht zorgvuldig en handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst af. De uitkomst van het onderzoek, het besluit en eventuele vervolgacties worden schriftelijk aan de klager meegedeeld. Als voor een zorgvuldige behandeling meer tijd nodig is, wordt de klager hierover binnen deze

termijn schriftelijk geïnformeerd. Kinki Academy vermeldt daarbij de reden van het uitstel en geeft een concrete termijn aan waarbinnen de definitieve uitslag wordt verstrekt.

7. Beroepsmogelijkheid

Wanneer de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke externe partij Freeke en Monster. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor Kinki Academy. Eventuele consequenties die uit het oordeel voortvloeien, worden door Kinki Academy binnen 4 weken na de uitspraak uitgevoerd.

Freeke en Monster

Grasweg 50
1031 HX Amsterdam
info@freekemonster.nl
www.freekemonster.nl

Deze klachtenprocedure is openbaar beschikbaar via de website van Kinki Academy.