

Klachtenprocedure

Zero Limits Academy streeft naar een uitstekende dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u.

Een gesprek met de betrokken medewerker of docent leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Artikel 1: Definities:

1. Bedrijf: Zero Limits Academy, Tournooistraat 19H, 5707VT in Helmond.
2. Klager: een deelnemer aan de opleiding.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding bij xxx of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

Artikel 2: Indienen van een klacht:

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Zero Limits Academy op mailadres: o.elidrissi@zerolimitsacademy.nl. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht:

1. De directie, bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen dertig dagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
4. Is er een langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan wordt de klager hiervan binnen die vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. De directie geeft een indicatie van wanneer verwacht mag worden dat er uitsluitsel wordt gegeven.
5. De directie zal de klacht vertrouwelijk behandelen.

Artikel 4: Uitspraak:

1. Binnen acht weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kunt u zich wenden tot:

Solopartners, Ridderhof 67, 5341 HS Oss, info@solopartners.nl

3. Het oordeel van Solopartners is bindend. Eventuele consequenties worden door Zero Limits Academy binnen 6 weken afgehandeld.

Artikel 5: Afhandeling:

De klachten worden geregistreerd en worden gedurende een periode van 2 jaar bewaard.

Artikel 6: Ingangsdatum:

1. Bovenstaande klachtenregeling gaat in op 01-01-2026.