

Wie benader je voor een klacht? Brickhouse Academy (waaronder de LeefstijlCoach Academy) streeft naar tevreden studenten en partners. Wij doen ons uiterste best om een inspirerende studieomgeving te bieden en de beste service te bieden. Wanneer je hier niet tevreden over bent is de docent of docenten die verantwoordelijk zijn voor de cursus of opleiding je eerste aanspreekpunt. We proberen uiteraard je klacht zo snel mogelijk en samen op te lossen.

Wanneer je er met de desbetreffende docent niet uitkomt, kun je een klachtenprocedure starten. Hiervoor kun je contact opnemen met de onderwijs coördinator Ilse Boevink (ilse.boevink@leefstijlcoachacademy.nl) Ook kun je contact opnemen met ons secretariaat (info@leefstijlcoachacademy.nl) We benadrukken dat een klacht altijd vertrouwelijk behandeld wordt.

Tijdspad

Na het indienen van je klacht kun je binnen vijf werkdagen een reactie verwachten. Deze reactie kan ook zijn dat er meer tijd nodig is om de klacht te beoordelen. De klacht wordt ook altijd doorgestuurd naar de directie. De antwoordbrief wordt vanuit de directie naar de klager gestuurd binnen 4 weken.

Wanneer je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht kun je je wenden tot de (externe) klachtenfunctionaris Susan Zwaagstra [klachtenfunctionaris@brickhouseacademy.nl]

Uitspraak van deze klachtenfunctionaris is voor Brickhouse Academy (waaronder LeefstijlCoach Academy) bindend. Eventuele consequenties worden binnen 14 dagen voldaan.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van één jaar bewaard.