

# Klachtenprocedure- Xebia Academy

Wij zien elke vraag, opmerking en klacht als een kans om onze dienstverlening nog verder te verbeteren. Xebia streeft er naar om te leren van vragen, opmerkingen en klachten. Vragen, opmerkingen en klachten worden primair afgehandeld door het Academy team. Binnen Xebia Academy is er voor elke klant een customer contact die de relatie onderhoudt.

## Afhandeling klachten

### 1. Herkomst van klachten

- Mondeling of telefonisch: een klant kan een klacht aan elke medewerker van Xebia kenbaar maken.
- Schriftelijk: een klant kan een klacht kenbaar maken via de mail ([academy@xebia.com](mailto:academy@xebia.com)), het contactformulier of de chat op de website ([www.training.xebia.com](http://www.training.xebia.com)) of met een notitie op een evaluatieformulier.
- Pro-actief vanuit Xebia Academy doordat we contact opnemen met elke klant die een training, trainingsdag, de faciliteiten of trainert met een cijfer 6 of lager waardeert op een schaal van 1-10.

### 2. Behandeling van de klacht

Indien mondeling medegedeeld zal de medewerker van Xebia direct proberen een oplossing te vinden. Als dit niet mogelijk is legt de medewerker de klacht vast en stuurt dit door naar de customer contact bij Xebia Academy, met de mededeling dat deze binnen twee werkdagen met de klant contact opneemt over de klacht.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

De customer contact bij Xebia Academy neemt de klacht in behandeling en zorgt voor eventuele interne afstemming (leverende unit, facilitaire dienst, externe supplier, of – wat bij incompany kan voorkomen – klantorganisatie).

### 3. Afsluiting klacht

Een klacht kan afgesloten worden als deze naar tevredenheid van de klant is afgehandeld, of als deze door Xebia Academy als ongegrond wordt beschouwd. Indien nodig meldt de customer contact van Xebia Academy schriftelijk (per email) aan de klant dat de klacht is afgesloten.

### 4. Registratie afhandeling klacht

De customer contact legt de klacht, klantinformatie en oplossing vast met bijbehorende data.

### 5. Customer contacts

In geval van een klacht neem dan contact op met onze Customer Contacts; Femke Bender ([fbender@xebia.com](mailto:fbender@xebia.com)) of Marianne van Loon ([mvanloon@xebia.com](mailto:mvanloon@xebia.com)) of bel ons: 035-3581921.

## 6. Beroep

Indien de klant niet tevreden is over de afhandeling van een klacht dan kan deze in beroep gaan bij de Manager van Xebia Academy; Steef van den Berg (via de mail [svandenberg@xebia.com](mailto:svandenberg@xebia.com) of telefoon 035-3581921).