

POLICY ONLINE REVIEWS

Vooreerst: hartelijk dank voor uw interesse in ons opleidingsaanbod!

Het aanbieden van kwalitatieve opleidingen is uiterst belangrijk voor ons. Wij hechten dan ook veel waarde aan beoordelingen van studenten over onze cursussen en opleidingen. Aan de hand hiervan kunnen wij ons aanbod verbeteren en nog beter afstemmen op de noden van de studenten.

Deze policy heeft als doel om **transparant** te zijn over hoe wij reviews verzamelen, hiermee omgaan en hoe wij erop toezien dat de reviews die op onze website worden getoond echt zijn.

Meer informatie daarover leest u in deze policy.

Wie zijn wij?

Wellness Academie is de handelsbenaming van Alternatieva vzw, met zetel te Heidestraat 6B, 3500 Hasselt en ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0861.827.974 (RPR Antwerpen, afdeling Hasselt) (hierna, '**Wellness Academie**', '**wij**' of '**we**').

U kan ons contacteren via de volgende contactgegevens:

E-mail: info@wellnessacademie.com

Tel.: +32 (0) 11 87 27 03

1. Verzamelen van reviews:

Wellness Academie verzamelt reviews op verschillende manieren om een divers beeld te bieden van de ervaringen van studenten over onze cursussen en opleidingen. De reviews die worden getoond op onze website worden verzameld via de volgende methoden:

- a. **Evaluatieformulieren:** Feedback van studenten die, na het doorlopen en voltooiën van een opleiding, worden uitgenodigd om het Wellness Academie evaluatieformulier in te vullen; en
- b. **Uitnodiging op Website:** Studenten die zich via de website inschrijven voor één van onze cursussen of opleidingen worden uitgenodigd om feedback te geven over de genoten cursus of opleiding en dienstverlening via de website "Klantenvertellen.nl".

2. Moderatieproces:

- **Evaluatieformulieren:** Nadat een opleiding voltooid is, wordt aan de studenten gevraagd of ze een evaluatieformulier wensen in te vullen. Indien en voor zover studenten een formulier wensen in te vullen, wordt steeds gevraagd of wij deze feedback op de website mogen tonen. Indien de student hiermee akkoord gaat, geeft ze hiertoe uitdrukkelijk toestemming op het evaluatieformulier.
- **Klantenvertellen.nl:** Alle studenten die zich online inschrijven voor een opleiding of cursus ontvangen een beoordelingsverzoek via e-mail. Elke student kiest zelf of zij al dan niet een review wenst te plaatsen. Alle reviews via Klantenvertellen.nl worden zorgvuldig en onpartijdig

gemodereerd en beheerd door Klantenvertellen.nl om de authenticiteit en relevantie te waarborgen. Om de betrouwbaarheid van de reviews te controleren werden er barrières ingebouwd in het systeem van Klantenvertellen.nl om ervoor te zorgen dat beoordelingen afkomstig zijn van echte klanten. Voor meer informatie hierover zie: <https://klantenvertellen.nl/informatie-voor-consumenten/>.

Alle reviews worden door ons gelezen en ter harte genomen. Let wel, valse reviews of reviews met beledigende, haatdragende, racistische, commerciële of niet-relevante inhoud (bv. spam, vragen over de opleiding, etc.) zijn niet toegelaten.

3. Publicatiecriteria:

Wellness Academie is dankbaar voor alle beoordelingen, zowel positief als negatief. Voor wat betreft de publicatie van reviews worden niet (automatisch) alle reviews getoond. We streven naar transparantie in combinatie met een evenwichtige weergave van de feedback. Ook kijken we erop toe dat de feedback inhoudelijk relevant is voor de opleiding/cursus waarbij de review wordt geplaatst.

Onze publicatiecriteria zijn als volgt:

- **Evaluatieformulieren:** Voor zover er toestemming werd gekregen van de student, publiceren wij de meest hartverwarmende beoordelingen van studenten en bijhorende sterren;
- **Klantenvertellen.nl:** Alle reviews via Klantenvertellen.nl worden, vanaf 4 sterren, gepubliceerd op onze website. Inzage van alle reviews kan teruggevonden worden op de website van Klantenvertellen.nl.

Wij zullen een review inhoudelijk nooit aanpassen. Elke review wordt integraal en zonder wijzigingen getoond.

4. Rangschikking van de reviews en berekening van score:

Reviews worden gesorteerd volgens datum van indiening, waarbij de meest recente reviews eerst worden getoond.

De algemene tevredenheidsscore, die u zowel op onze website als op Klantenvertellen.nl kan terugvinden, is de gemiddelde score van alle gepubliceerde reviews gedurende de afgelopen 12 maanden.

5. Beloningen en betalingen:

De studenten worden niet betaald of gesponsord voor het schrijven van een review. Ook worden er geen materiële beloningen, voordelen of kortingen toegekend in ruil voor reviews. Wij vinden het belangrijk dat reviews authentiek zijn en een zo goed mogelijk beeld geven van de ervaring van de student.

6. Echtheidsverificatie:

Wellness Academie neemt maatregelen om de echtheid van reviews te waarborgen, inclusief de verificatie van de deelnemers aan onze opleidingen.

7. Rapportage van valse reviews:

Studenten worden aangemoedigd om vermoedelijk valse reviews aan ons te melden via de contactgegevens onder de titel "Wie zijn wij". Wellness Academie onderzoekt dergelijke meldingen grondig en zal de review, indien blijkt dat deze effectief vals is, verwijderen.

8. Wijzingen aan deze policy:

Dit beleid is ontworpen om een eerlijke, transparante en betrouwbare weergave van consumentenervaringen te bieden. Wellness Academie behoudt zich het recht voor om dit beleid bij te werken in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving.

Heeft u nog vragen?

Dan mag u steeds contact met ons opnemen via telefoon, e-mail of per brief via de contactgegevens onder de titel "Wie zijn wij?". Wij beantwoorden graag uw vragen.