

Klachtenprocedure Consument

Artikel 1: Definities

1. KWeC B.V., gevestigd te Hitzum;
2. Klager: een deelnemer aan een cursus, training, workshop of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij KWeC of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt in het kader van deze regeling niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie.
5. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend en binnen twee maanden na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd te worden ingediend bij de directie van KWeC.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt ommegaand de ontvangst van de klacht aan de klager.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. 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.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht 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. Indien de directie van opvatting is dat deze termijn te kort is, dan vermeldt zij dat in haar bevestiging, zoals bedoeld in artikel 3 lid 1, onder vermelding van een indicatie, wanneer de klager een beslissing kan verwachten.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 juni 2012.