



Klachtprocedure

Kwalitatieve Workshops en Cursussen (KWeC)

Artikel 1: Definities

1. KWeC V.O.F.: Kwalitatieve Workshops en Cursussen gevestigd te Hitzum;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van een cursus of training bij KWeC V.O.F. of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van KWeC V.O.F.
2. 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 7 dagen.
2. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
3. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
4. Binnen ten hoogste 2 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.
5. Klachten worden geregistreerd en 2 jaar bewaard.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 2 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. Indien er een langere tijd nodig is om tot een conclusie/uitspraak te komen, neemt de directie contact op met de klager, met een toelichting en indicatie wanneer dan wel een conclusie/uitspraak gedaan wordt.
3. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, kan hij zich wenden tot onze klachtenmediator:

Het Juridisch Atelier, t.a.v. mr. R.C. Willemse
Nieuwe Tielseweg 145
4006 BG Tiel
telefoon: 085-3036753
e-mail: info@hetjuridischatelier.nl
website: www.hetjuridischatelier.nl

4. De beslissing van de klachtenmediator gebeurt in de vorm van een bindend advies. Eventuele consequenties worden door KWeC V.O.F. snel afgehandeld.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 juli 2018.