

Klachtenprocedure Consument

Artikel 1: Definities

1. Docendo: Docendo B.V., kantoorhoudende te Houten;
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 de opleiding of training bij XXX 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.
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 en behandeling van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij (de directie van) Docendo.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.
3. Klachten moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend. Klagen binnen twee maanden nadat de klager de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, is in elk geval tijdig. Niet tijdig klagen kan tot gevolg hebben dat de klager zijn rechten terzake verliest.
4. Binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst neemt (de directie van) Docendo 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 klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt dit door (de directie van) Docendo per omgaande aan de klager medegedeeld onder vermelding van een indicatie wanneer de klager een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
5. 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.