

# Klachten en Geschillen

**BUREAU SCHOLING OP MAAT**



## **Inleiding**

Bureau Scholing Op Maat doet er alles aan zijn klanten optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is.

Indien een student een meningsverschil heeft met iemand op school dan neemt hij contact op met degene waarmee er een meningsverschil is en gaat in gesprek.

Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, kan de student het probleem ter oplossing voorleggen aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

Directie van bureau Scholing Op Maat zult de melding of klacht in vertrouwen behandelen en in overleg met de student proberen tot een oplossing te komen.

## **Bureau Scholing Op Maat hanteert de volgende klachtenprocedure.**

### **1. Termijn indienen klacht**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen 5 dagen nadat de student de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de student zijn of haar rechten terzake verliest.

### **2. Kenbaarheid**

Klachten dienen schriftelijk aan de directie van Bureau Scholing Op Maat kenbaar gemaakt te worden via email: [info@infoscholingopmaat.com](mailto:info@infoscholingopmaat.com)

De student geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de student het studentnummer, de cursus/ opleiding/ training/workshop en eventueel de naam van de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.

### **3. Privacy**

Een klacht zal door Bureau Scholing Op Maat altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### **4. Bevestiging & reactie onderzoek klacht**

De directie van Bureau Scholing Op Maat zal binnen zeven (7) werkdagen een ontvangstbevestiging via e-mail sturen aan de student. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn van afhandeling.

### **5. Afhandeling klacht**

Bureau Scholing Op Maat streeft naar een totale afhandeling van de klacht binnen 6 weken. Indien de klacht niet binnen 6 weken afgehandeld kan worden zal dit schriftelijk binnen 6 weken aan de student worden gemeld. Het uitstel zal worden toegelicht en ook de periode waar we verwachten uitsluitel te kunnen geven.

## **6. Welke zijn de stappen als u niet eens bent met het genomen besluit?**

Als u oneens bent met de voorgestelde oplossing, kunt u schriftelijk in beroep gaan.

U kunt uw schrijven wederom richten aan de directie van Bureau Scholing Op Maat.

Bureau Scholing Op Maat biedt u ook de mogelijkheid om uw klacht bij een onafhankelijke persoon te overleggen.

Indien u voor het laatste kiest kunt u uw klacht indienen bij Mevrouw Deinarys Gutierrez de la

Hoz, consultant, emailadres: [deinarysgu@gmail.com](mailto:deinarysgu@gmail.com)

De uitspraak van mevrouw Gutierrez is bindend.

## **7. Registratie klacht**

De ingediende klacht en de afhandeling worden geregistreerd in ons klachtenregister en voor de periode van twee jaar bewaard.