

Klachtenprocedure Zakelijke markt

Artikel 1: Definities

1. Bureau VRIS gevestigd te Geesteren (gld); Respelhoek 3, 7274 EL
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 training of coaching bij bureau VRIS 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 van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van bureau VRIS.
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 het klacht aan de klager binnen 3 werkdagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste 3 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.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 3 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. Is uw klacht te complex om binnen de gestelde termijn antwoord te geven, dan stellen wij u hier vooraf schriftelijk op de hoogte. Wij geven daarbij de reden van de vertraging aan.
3. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de commissie van Kwaliteitshandhaving NRTO, Papiermolen 34, 3994 DK, Houten, telefoonnummer 030-2673778, www.nrto.nl. Het oordeel hiervan is bindend.
4. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en worden bewaard voor de duur van 1 jaar.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 01.01.2021.