

Klachtenprocedure cursussen PEP Onderwijsadvies (versie 1-9-2017)

PEP Onderwijsadvies doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een oplossing te komen.

PEP Onderwijsadvies neemt daarbij de volgende procedure in acht.

1. Definities

Een cursist is een deelnemer die daadwerkelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een open inschrijving cursus.

Een opdrachtgever is de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met PEP Onderwijsadvies een overeenkomst met betrekking tot een incompany cursus heeft gesloten.

2. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de cursus of overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij PEP Onderwijsadvies. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat cursist of opdrachtgever (hierna te noemen: klager) de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat klager zijn of haar rechten ter zake verliest.

3. Kenbaarheid

Klachten dienen schriftelijk dan wel per e-mail aan PEP Onderwijsadvies kenbaar gemaakt te worden via:

PEP Onderwijsadvies
Postbus 690
7400 AR Deventer
info@peponderwijsadvies.nl

PEP Onderwijsadvies neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. PEP Onderwijsadvies adviseert klager daarom de klacht aangetekend te versturen dan wel om een e-mail ontvangstbevestiging te vragen. Klager geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt klager de titel van de cursus, de locatie en de naam van de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.

Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan het probleem telefonisch kenbaar worden gemaakt. PEP Onderwijsadvies zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

4. Privacy

Een klacht zal door PEP Onderwijsadvies altijd vertrouwelijk worden behandeld.

5. Bevestiging klacht

PEP Onderwijsadvies zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

6. Onderzoek klacht

PEP Onderwijsadvies verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen waarmee klager kan instemmen.

7. Reactie op het onderzoek

PEP Onderwijsadvies zal binnen de bij punt 5 genoemde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

8. Geschillenregeling

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de volgende geschillenregeling:

- a. Geschillen tussen klager en PEP Onderwijsadvies over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door PEP Onderwijsadvies te leveren of geleverde diensten kunnen zowel door klager als door PEP Onderwijsadvies aanhangig worden gemaakt bij:

Schoemaker advocaten
Mr. W.F. van Oostveen
Keizerstraat 19
7411 HD Deventer
w.vanoostveen@schoemaker.nu

- b. Een klager moet het geschil schriftelijk indienen bij mr. W.F. van Oostveen van Schoemaker Advocaten onder vermelding van zijn naam, adres en een duidelijk gemotiveerde klacht.
- c. Schoemaker advocaten neemt een geschil slechts in behandeling, indien klager zijn klacht eerst bij PEP Onderwijsadvies heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan Schoemaker advocaten moet klager schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als klager vervolgens vermeldt een beroep te doen op Schoemaker Advocaten is er sprake van een formeel geschil.
- d. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij Schoemaker advocaten aanhangig te worden gemaakt.
- e. De kosten van de geschillenprocedure zijn voor rekening van PEP Onderwijsadvies. Voor de behandeling van een geschil is klager een vergoeding van € 100 aan Schoemaker advocaten verschuldigd. Als klager in het gelijk wordt gesteld, krijgt hij dit geld terug.
- f. Een advocaat is niet nodig voor het indienen van een geschil. Schakelt de klager rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor zijn eigen rekening.
- g. Nadat Schoemaker advocaten de klacht en het klachtengeld hebben ontvangen, hoort klager schriftelijk of Schoemaker Advocaten zijn klacht kan behandelen. In dit schrijven zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

- h. Bij de behandeling van een geschil door Schoemaker advocaten staan de algemene voorwaarden van PEP Onderwijsadvies bij de uitspraak centraal.
- i. Schoemaker advocaten doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenprocedure. De beslissing van Schoemaker Advocaten gebeurt in de vorm van een bindend advies. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat zij hiertegen niet in hoger beroep kunnen gaan. Schoemaker advocaten streeft er naar om binnen 1 maand na ontvangst van de klacht en het klachtengeld uitspraak te doen.

9. Klachtdossier

Alle gegevens worden opgenomen in een klachtdossier. Dit dossier wordt gedurende de periode van 1 jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.