

## Klachtenprocedure Cursisten WWZ Academie

### Artikel 1: Definities

1. WWZ Academie B.V. gevestigd te Fie Carelshof 7, 1507 RV Zaandam;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij WWZ Academie B.V. of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven. Dit kan ook zijn de beoordeling van een opdracht of de Proeve van Bekwaamheid.

### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij het secretariaat van WWZ Academie B.V. via het mailadres [support@wwzconsultancy.nl](mailto:support@wwzconsultancy.nl) of via bovengenoemd vestigingsadres.
2. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is WWZ Academie B.V. telefonisch en per e-mail bereikbaar. Telefoonnummer: 06 22 16 71 53. Email: [support@wwzconsultancy.nl](mailto:support@wwzconsultancy.nl).
3. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

### Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij WWZ Academie B.V.
2. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen tien dagen na ontvangst.
3. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, beantwoordt WWZ Academie B.V. per omgaande met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer klager een antwoord kan verwachten.
4. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk.
5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling waarvan de procedure staat beschreven in artikel 16 van de Algemene Voorwaarden.
6. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
7. Binnen ten hoogste twee 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.

8. Als er iets niet in orde is met het studiepakket, dient klager dit binnen 10 dagen na ontvangst te melden aan WWZ Academie B.V.

#### **Artikel 4: Uitspraak**

1. Binnen vier 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 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](http://www.degeschillencommissie.nl).

#### **Artikel 5: Ingangsdatum**

1. Deze regeling gaat in op 15 december 2020.