

## **Klachtenprocedure Consument**

### **Artikel 1: Definities**

1. Vaarbewijs Opleidingen (VBO), gevestigd te Dongen;
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 Vaarbewijs Opleidingen (VBO) 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 Vaarbewijs Opleidingen (VBO).
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 2 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Mocht deze termijn niet gehaald worden dan brengen we u hiervan binnen 14 dagen op de hoogte. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
4. De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.
5. De afhandeling wordt geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijn bewaard.

### **Artikel 4: Uitspraak**

1. Binnen 2 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). Het oordeel van deze beroepsinstantie is bindend.

### **Artikel 5: Ingangsdatum**

1. Deze regeling gaat in op 01-01-2019