

Klachtenregeling opleider WilfredRubens.com

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Opleider: WilfredRubens.com, Minister Elandstraat 29, 6523 CS Nijmegen, wilfred@wilfredrubens.com, KvK-nummer 09212655.
2. Klager: een (ex-)deelnemer of een (ex)opdrachtgever.
3. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door een docent of trainer van WilfredRubens.com.
4. Leeractiviteit: een studiedag, workshop, presentatie, cursus, seminar, webinar, masterclass, gastcollege of vergelijkbare gebeurtenissen die leren tot doel hebben.
5. Schriftelijk: per brief, e-mail of via het online contactformulier op de website van de opleider.
6. Contactpersoon: Wilfred Rubens.

Artikel 2

1. Klager heeft het recht om over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen een klacht in te dienen bij de opleider.
2. Een gedraging en beslissing dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de opleider wordt aangemerkt als een gedraging van de opleider.

Artikel 3

De opleider draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de opleider alsmede van degenen die onder verantwoordelijkheid van de opleider werkzaam zijn of waren.

Artikel 4

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
2. Het klaagschrift is voorzien van een afzender en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waartegen de klacht is gericht.

Artikel 5

Zodra de opleider naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling. De opleider bevestigt in dat geval de overeengekomen tegemoetkoming via e-mail aan de klager. Indien deze hiertegen niet binnen twee weken schriftelijk bezwaar aantekent, geldt de tegemoetkoming als geaccordeerd door de klager.

Artikel 6

De opleider bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen tien werkdagen.

Artikel 7

De behandeling van de klacht geschiedt door Wilfred Rubens.

Artikel 8

De opleider is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging en beslissing dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager beroep had kunnen worden ingesteld;
- d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld of is ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is.

Artikel 9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10

1. De opleider stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 11

1. De opleider handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Indien langere tijd nodig is om onderzoek te doen ten behoeve van afhandeling van de klacht geeft de opleider een indicatie op welke termijn uitsluitel gegeven kan worden..

Artikel 12

1. De opleider stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat indien klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht hij dit binnen zes weken schriftelijk aan kan geven. In dat geval zal de klacht door de opleider in handen gegeven worden van de klachtencommissie van WilfredRubens.com. Deze klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke leden, en staat onder voorzitterschap van prof. dr. Joseph Kessels. Dat wil zeggen: de leden van de klachtencommissie werken niet onder verantwoordelijkheid van de opleider en beschikken over inhoudelijke expertise op het gebied van opleiden. De klachtencommissie is neutraal en werkt vertrouwelijk. De namen van de leden van de klachtencommissie worden aan de klager gemeld, binnen 24 uur nadat de klacht door de opleider in handen gegeven worden van de klachtencommissie van WilfredRubens.com. De klachtencommissie is bereikbaar via de voorzitter: Dronkelaarseweg 13, 3784WB Terschuur, joseph[at]josephkessels.com, 045-5762112 (secretariaat).
3. De leden van de klachtencommissie ontvangen € 500 per persoon, per klacht, ongeacht het besluit.
4. Het besluit van de klachtencommissie is voor de opleider bindend.

Artikel 13

De opleider draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten. Klachten worden twee jaar door de opleider bewaard.