

Klachtenprocedure Consument ALJConsult Academie

Artikel 1: Definities

1. ALJConsult, gevestigd te 's Gravenhage.
2. Klager: een deelnemer aan een cursus, training, workshop die is georganiseerd door ALJConsult.
3. Klacht: een klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training die door ALJConsult wordt georganiseerd.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en binnen twee maanden na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd te worden ingediend bij de directie van ALJConsult.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt per ommegaand de ontvangst van de klacht aan de klager.
2. De directie verstrekt aan de klager alle in het bezit zijnde relevante informatie met betrekking tot de klacht.
3. 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 wat naar de klager wordt gezonden.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt aan de klager medegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reactie en afhandeling van de klacht. Indien de directie van opvatting is dat deze termijn tekort is, dan vermeldt zij dat in haar bevestiging zoals bedoeld in artikel 3 lid 1, onder vermelding van een indicatie, wanneer de klager een beslissing kan ontvangen.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, kan hij zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie.
secretariaat Mw. E. Van Eijck,
Prinses Mariannelaan 130
2275 BL Voorburg
3. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend en zal zo snel mogelijk worden uitgevoerd.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 december 2017.