

Klachtenregeling Edujet

Overwegende

dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer/klant gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een cursus, training, opleiding, coaching of traject kan wenden tot de directie van Edujet, indien bespreking van zijn/haar onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur van Edujet niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Artikel 1 Begrippen.

Deelnemer:

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, coaching of traject van Edujet of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie:

De programmadirecteur van Edujet.

Cursus, training, opleiding, coaching of traject:

De cursus, training, opleiding, coaching, traject of enige andere bijeenkomst die door of namens Edujet wordt aangeboden of georganiseerd.

Trainer/opleider/coach/adviseur:

De persoon die in opdracht van Edujet (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of traject uitvoert.

Klacht:

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, coaching of traject gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager:

Degene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2 Ontvankelijkheid en procedure.

1. Indien door klager tekortkomingen worden geconstateerd in de uitvoering van een opdracht, worden deze met argumenten onderbouwd aan de klachtencommissie gemeld, en wel binnen twee weken na voltooiing van de opdracht.
2. Binnen 1 dag wordt de ontvangst van de klacht bevestigd.
3. Binnen 14 dagen na melding klacht wordt door de klachtencommissie contact

- opgenomen met de klager teneinde een passende oplossing overeen te komen.
4. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
 5. De afhandelingstermijn van geregistreerde klachten is 4 weken.
 6. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid, is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Edujet. Deze onafhankelijke derde partij betreft: Mw. J. Laheij, OSM Advies; Tel.: 0648281501;
Mail: contact@osmadvies.nl; Adres: Heyendaalseweg 69, 6524 SG Nijmegen.
De uitspraak hieruit volgend is bindend; eventuele consequenties worden door Edujet snel afgehandeld.

In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

Artikel 3 Toepasselijk recht.

Op alle overeenkomsten met Edujet is het Nederlands recht van toepassing.