



Klachtenprocedure voor bedrijven

Artikel 1: Definities

PEKK B.V., gevestigd te Tilburg;

Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een deelnemer;

Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij PEKK B.V. of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.

Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de opleidingscoördinator.

Artikel 2: Indienen van een klacht

De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de opleidingscoördinator van PEKK B.V.. Uitzondering hierop is een klacht over de opleidingscoördinator, deze moeten ingediend worden bij de directie van PEKK B.V. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

De opleidingscoördinator bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen 5 werkdagen. Met de inhoud van klachten wordt t.a.t. vertrouwelijk omgegaan.

De opleidingscoördinator verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de opleidingscoördinator beschikt.

Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de opleidingscoördinator de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

Artikel 4: Uitspraak

Binnen twee weken na het horen neemt de opleidingscoördinator een beslissing naar aanleiding van de klacht. Mocht hiervoor langere tijd noodzakelijk zijn dan hoort u een nieuwe termijn binnen de genoemde twee weken. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht. Klachten worden na afhandeling een jaar bewaard.

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de commissie van Kwaliteitshandhaving NRTO, Papiermolen 34, 3994 DK, Houten, telefoonnummer 030-2673778, www.nrto.nl. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden binnen twee weken afgehandeld.