

## **Klachtenprocedure**

Uiteraard doet Wielen de Leeuw B.V. er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klacht of opmerkingen aan ons voorleggen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen om tot een oplossing te komen.

Deze klachtenprocedure is van toepassing voor zover het opleidingen/examens georganiseerd door Wielen de Leeuw B.V. betreft. Uitsluitend een (aspirant-) student/cursist of opdrachtgever (dan wel een vertegenwoordiger) kan gebruik maken van deze klachtenprocedure.

Wielen de Leeuw B.V. neemt daarbij de volgende procedure in acht.

### **1. Termijn indienen klacht**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Wielen de Leeuw B.V.. Onder tijdig wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de student/cursist/opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de student/cursist/opdrachtgever zijn of haar rechten ter zake verliest. De klacht of het bezwaarschrift dient gemotiveerd en voorzien te zijn van een dagtekening en de naam van de klager. De klacht die wordt ingediend dient zo nauwkeurig mogelijk omschreven te zijn en indien mogelijk voorzien te zijn van bewijsstukken.

### **2. Indienen van een klacht**

Klachten dienen schriftelijk aan Wielen de Leeuw B.V. kenbaar te worden gemaakt.

Wielen de Leeuw B.V.

t.a.v. de heer B. van der Wielen

Lieshoutsedijk 10

5491 SN Sint-Oedenrode

Wielen de Leeuw B.V. neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Wielen de Leeuw B.V. adviseert de student/cursist/opdrachtgever om de klacht aangetekend te versturen. De student/cursist/opdrachtgever geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Tevens dient de student/cursist/opdrachtgever het studentnummer, de naam van opleiding/cursus/opdrachtgever, locatie en de docent te vermelden. Dit om een spoedige afhandeling van de klacht te bevorderen.

### **3. Privacy**

Een klacht zal door Wielen de Leeuw B.V. altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### **4. Bevestiging van ontvangst**

Wielen de Leeuw B.V. zal binnen zeven werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager.

Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens de termijn van vier weken worden gecommuniceerd waarbinnen nader onderzoek wordt gestart en de klacht zal worden behandeld.

### **5. Verantwoordelijkheid afhandeling van de klacht**

De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van de directie.

## **6. Verloop afhandeling**

Wielen de Leeuw B.V. verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een termijn van vier weken maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.

Wielen de Leeuw B.V. zal de termijn van vier weken waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld aan de student/cursist/opdrachtgever communiceren evenals de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en de eventuele vervolgacties.

## **7. Beroepsmogelijkheid**

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan Sørensen Advocaten, van wie mr. H.A.A. Voermans als beroepsinstantie zal optreden. De klacht dient schriftelijk worden ingediend op het adres Turfweg 75, 3065 AJ te Rotterdam. Mr. H.A.A. Voermans richt zelf de procedure in en zal beslissen als wijze man naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de op het geschil en het feitencomplex toepasselijke wetsbepalingen, branche- en overige gebruiken en hetgeen hij in de gegeven omstandigheden redelijk en billijk acht gezien de omstandigheden van het concrete geval. Het oordeel van mr. H.A.A. Voermans bindt partijen met ingang van de dag dat hij dit oordeel aan partijen ter kennis heeft gebracht. Hij kan bepalen dat partijen (of een van hen) gehouden is (zijn) tot betaling van een geldsom en/of het verrichten van een prestatie anders dan in geld aan de wederpartij of aan een derde.

## **8. Archivering en bewaartermijn**

Alle klachten worden gearchiveerd en voor een termijn van 5 jaar bewaard.