

Waarom een klachtenregeling bij KaberGroep BV?

Dit document omvat de “spelregels” die noodzakelijk zijn voor KaberGroep BV, en ook voor jou als deelnemer, om een klacht serieus en naar behoren af te werken, zodat je in volle aanwezigheid kunt genieten van je opleiding. Contact- contract, iedereen weet waar hij/zij aan toe is! Hiervoor zijn afspraken nodig. Dit document is samengesteld door de KaberGroep BV en heeft betrekking op alle opleidingen/trainingen die door KaberGroep BV worden verzorgd. In de Algemene Voorwaarden van de NRTO welke wij volgen staat vermeld onder welke voorwaarden de deelnemer de training kan volgen. Daarnaast staan de rechten en plichten benoemd voor zowel de deelnemer als die van KaberGroep BV. Wij gaan ervan uit dat je de NRTO voorwaarden kent indien je met ons een samenwerking aangaat. Bij de inschrijving van trainingen worden de Algemene Voorwaarden van de NRTO bekend gemaakt en heb je deze geaccordeerd. Onder opdrachtnemer wordt verstaan de KaberGroep BV. Onder opdrachtgever wordt de cursist / het bedrijf of de persoon die de opdracht geeft, verstaan.

Toezicht

NRTO

Klachten en beroep

Deelnemers kunnen tegen een beslissing van KaberGroep BV een klacht indienen of indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, in beroep gaan.

Klachten

Heeft een deelnemer klachten dan probeert hij / zij deze eerst met de trainer / docent op te lossen. Lukt dit niet dan kan hij / zij een klacht indienen bij de klachtencommissie. De deelnemer stuurt de klacht schriftelijk naar de klachtencommissie. *De klachtencommissie van het NRTO en ICI staan hieronder vermeld.

De klacht omvat tenminste:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de klacht
- de gronden van de klacht

Verzending klachten

De deelnemer stuurt zijn klacht naar KaberGroep BV, afdeling klachten, t.a.v. B.P.C. Elshout, Sint Josephstraat 1a, 5089 NK Haghhorst.

Termijn voor indienen klachten

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee weken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klacht is ontstaan.

Vertrouwelijkheid klachten

KaberGroep BV garandeert de deelnemer dat elke klacht zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

Termijnen uitspraak klachten

De klachtencommissie van KaberGroep BV beslist zo mogelijk binnen vier weken na indiening van de klacht. Mocht er langere tijd nodig zijn, dan krijgt u binnen 4 weken bericht. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

Registratie van klachten

Alle schriftelijke klachten zullen gedurende een periode van twee jaar worden bewaard.

Beroepschrift

Indien een deelnemer het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie kan hij / zij beroep aantekenen tegen deze beslissing NRTO. Dit is een externe onafhankelijke geschillencommissie.

In het beroepschrift staat het volgende vermeld:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen beroep wordt ingediend.
- de gronden van het beroep

Achter in deze Algemene Voorwaarden tref je contactpersonen en adresgegevens aan.

Termijn voor indienen beroepschrift

De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt twee weken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de maatregel of beslissing van de klachtencommissie is bekend gemaakt.

Termijnen uitspraak beroep

KaberGroep BV ziet erop toe dat de NRTO beslist binnen vier weken na indiening van het beroep. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. Mocht de commissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de deelnemer hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier weken.

Bindende uitspraak NRTO

KaberGroep BV accepteert de uitspraak van de NRTO. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk en naar alle billijkheid worden afgehandeld.

Vertrouwelijkheid

De Commissie van Beroep garandeert de deelnemer dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

Registratie van ingestelde beroepen

Alle ingestelde beroepen zullen gedurende een periode van twee jaar worden bewaard.

NRTO verwijzing

Artikel 15

Vragen en klachten 1. De ondernemer heeft de intentie de vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is de ondernemer telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door de ondernemer binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten. 2. De ondernemer doet er uiteraard alles aan om fouten in uw studiepakket en de verzending daarvan te voorkomen. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, meldt u dat dan binnen tien dagen na ontvangst van het pakket. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling van artikel 16

Geschillenregeling

Artikel 16

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen u en de ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl.
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet hij u eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen. Algemene Voorwaarden Consumenten NRTO 11 Classificatie: Corporate
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van De geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

Namen en gegevens:

KaberGroep BV Dhr. B.P.C. Elshout, Sint Josephstraat 1a, 5089 NK Haghorst

Geschillencommissie NRTO

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

WWW.DEGESCHILLENCOMMISSIE.NL

070-3105310