

## Klachtenprocedure Opleidingscentrum Westpoort BV

### Artikel 1: Definities

1. Deze procedure is van toepassing op Opleidingscentrum Westpoort BV, gevestigd aan de Basisweg 29 te Amsterdam.
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of ander wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer.
3. Klacht: klacht over de organisatie, de inhoud van een opleiding of training of de wijze waarop deze wordt gegeven bij Opleidingscentrum Westpoort BV.
4. Onder klacht wordt niet versaat een klacht over de inhoud of de beoordeling van een extern examen. De klager dient dergelijke klachten in te dien bij de Examencommissie.

### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Opleidingscentrum Westpoort BV, te richten aan M. Sterk (directeur).
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

### Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen zeven dagen.
2. De directie verplicht zich de ingediende klacht vertrouwelijk te behandelen.
3. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
4. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid de klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

### Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen vier weken na het horen neemt de directie een beslissing, welke schriftelijk aan de klager wordt meegedeeld. Deze beslissing omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Opleidingscentrum Westpoort BV registreert de klacht en bijbehorende beslissing voor de duur van tenminste twee jaar.
3. Indien de klager het niet eens is met de beslissing kan hij zich wenden tot:  
De Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag.  
Telefoonnummer 070 3105310, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
4. Opleidingscentrum Westpoort beschouwt uitspraken van de Geschillencommissie als bindend en zal opgelegde sancties binnen vier weken uitvoeren.

### Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 juni 2013.