

Klachtenprocedure Consument

Artikel 1: Definities

1. **SkillValley:** Dit is de organisatie die verantwoordelijk is voor de opleiding of training waarvoor de klacht wordt ingediend. SkillValley is gevestigd op Business Park Stein 108, 6181 MA te Elsloo (Limburg).
2. **Klager:** De klager kan een deelnemer zijn aan een opleiding of training bij SkillValley. In gevallen waar de deelnemer minderjarig is, kan de klacht ook worden ingediend door een ouder of een andere wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige. Dit betekent dat zowel fysieke personen als wettelijke vertegenwoordigers van minderjarigen de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen.
3. **Klacht:** Dit is een klacht over de organisatie, inhoud of uitvoering van een opleiding of training die door SkillValley wordt aangeboden. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het niveau van de training, de inhoud van de lesstof, of de manier waarop een opleiding wordt gepresenteerd of georganiseerd. De klacht kan zich ook richten op de manier waarop een cursus wordt gegeven, inclusief het gedrag of de werkwijze van de instructeurs.
4. **Uitzonderingen:** Klachten die verband houden met seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie vallen buiten deze procedure. Voor dergelijke klachten is er een aparte regeling, vaak gericht op het naleven van normen voor respectvol gedrag en veiligheid binnen de onderwijsinstelling.
5. **Examenklachten:** Klachten over de inhoud of beoordeling van een examen worden ook uitgesloten van deze regeling. Dergelijke klachten moeten worden ingediend bij de Examencommissie, die verantwoordelijk is voor de toetsing en beoordeling van de examens. Dit zorgt voor een duidelijke scheiding tussen klachten over de opleiding zelf en de specifieke beoordelingsprocessen.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. **Schriftelijke indiening:** De klacht dient altijd schriftelijk te worden ingediend bij de directie van SkillValley. Dit zorgt ervoor dat er een formeel en gedocumenteerd proces wordt gevolgd, en dat er een traceerbare communicatie is tussen de klager en de organisatie. De klacht moet gemotiveerd zijn, wat betekent dat de klager duidelijk moet uitleggen wat het probleem is, waarom het als een

klacht wordt beschouwd, en welke oplossing gewenst is. De klacht moet bovendien ondertekend zijn door de klager zelf of diens wettelijke vertegenwoordiger.

2. **Geen klachtrecht tegen besluiten van algemene strekking:** Besluiten die van algemene aard zijn, zoals beleidsmaatregelen of algemene richtlijnen, kunnen niet door de klager worden aangevochten via deze klachtenprocedure. Dit zorgt ervoor dat de procedure zich alleen richt op specifieke, individuele gevallen van onvrede of misstanden, en niet op bredere beleidsbeslissingen van de organisatie.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. **Bevestiging van ontvangst:** Na ontvangst van de klacht zal de directie de klager binnen 5 werkdagen bevestigen dat de klacht is ontvangen. Deze bevestiging is belangrijk omdat het de klager geruststelt dat hun klacht in behandeling is genomen en dat er een formele follow-up zal plaatsvinden.
2. **Informatievoorziening:** De directie is verplicht om de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht te verstrekken. Dit kan inhouden dat de directie interne documenten of verslagen moet delen die relevant zijn voor het probleem dat is aangekaart. De klager heeft recht op toegang tot alle informatie die de directie heeft met betrekking tot de klacht, zodat deze op een eerlijke en transparante manier behandeld kan worden.
3. **Toelichting door de klager:** De directie zal de klager binnen 3 weken na ontvangst van de klacht uitnodigen om de klacht verder toe te lichten. Dit kan een mondelinge toelichting zijn, waarbij de klager persoonlijk hun standpunt verduidelijkt. Tijdens dit gesprek wordt een verslag opgesteld, dat vervolgens naar de klager wordt gestuurd voor controle en goedkeuring. Dit verslag zorgt ervoor dat er een schriftelijke vastlegging is van de toelichting van de klager, die kan worden gebruikt om tot een oplossing te komen.

Klachtenprocedure Consument

Artikel 4: Uitspraak

1. **Beslissing door de directie:** Nadat de klacht is behandeld en de klager is gehoord, zal de directie binnen 3 weken een beslissing nemen over de klacht. Deze beslissing zal schriftelijk aan de klager worden meegedeeld. De beslissing moet gedetailleerd zijn en zal niet alleen de conclusies van het onderzoek bevatten, maar ook de reacties van de directie op de klacht en de voorgestelde oplossing of afhandeling. Dit geeft de klager inzicht in de manier waarop de klacht is behandeld en welke acties zijn ondernomen.
2. **Indien niet eens met de uitspraak:** Als de klager het niet eens is met de beslissing van de directie, kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs. Deze commissie is een onafhankelijke instantie die zich richt op het bemiddelen in geschillen tussen consumenten en onderwijsinstellingen. De contactgegevens van de Geschillencommissie worden duidelijk verstrekt, inclusief het adres en telefoonnummer. Dit biedt de klager de mogelijkheid om de zaak verder te laten onderzoeken door een externe partij, als zij vinden dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld door SkillValley.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. **Startdatum regeling:** Deze klachtenprocedure gaat in op 01-01-2025. Dit betekent dat de procedure vanaf deze datum van toepassing is voor alle klachten die na deze datum worden ingediend.