



## **Klachtenregeling opleidingen en cursussen voor volwassenen**



## Klachtenreglement

Het Koning Willem I College bureau Bedrijven & Relaties stelt alles in het werk u zowel inhoudelijke als organisatorisch een kwalitatief hoogwaardige cursus te bieden. Mocht u op enigerlei wijze teleurgesteld zijn in uw verwachtingen, neemt u dan contact op met de opleidingsmanager of met de directie. Wij zullen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid trachten u in uw bezwaren tegemoet te komen. U kunt gebruik maken van het klachtenreglement. In het klachtenreglement leest u hoe u een klacht kunt indienen en hoe we hiermee om zullen gaan.

### Koning Willem I College bureau Bedrijven & Relaties Klachtenreglement

#### 1. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten van het bureau Bedrijven & Relaties van het Koning Willem I College voor zover er voor deze diensten geen andere klachtenprocedure is. Is er een specifieke klachtenprocedure van toepassing dan wordt u hierover geïnformeerd en zal uw klacht worden behandeld volgens de toepasselijke regeling.

#### 2. Waar kunnen klachten over gaan?

Als u ontevreden bent over de door het bureau Bedrijven & Relaties van het Koning Willem I College geleverde diensten dan kunt u hierover een klacht indienen. Klachten kunnen zowel over de inhoud van de dienst als over de wijze waarop de dienst is geleverd gaan. Klachten kunnen ook betrekking hebben op een door u afgelegde toets of de beoordeling daarvan.

#### 3. Termijn indienen klacht

U dient uw klacht tijdig, volledig en duidelijk omschreven kenbaar te maken bij het Koning Willem I College, bureau Bedrijven & Relaties. 'Tijdig' is in ieder geval binnen een redelijke termijn nadat u de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Als u uw klacht niet tijdig indient kan dit tot gevolg hebben dat u uw rechten ter zake verliest.

#### 4. Hoe dient u een klacht in?

Als u een klacht heeft bespreekt u deze eerst met een van onze opleidingsmanagers. Als u er samen niet uitkomt, dan kunt u gebruik maken van dit klachtenreglement. U kunt uw klacht per post of per e-mail indienen. Denkt u er aan om in ieder geval de volgende gegevens te vermelden:

- Uw contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht
- Alle voorgaande correspondentie en andere relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

U kunt uw klacht indienen bij de Servicedesk.

Per post:  
Koning Willem I College bureau Bedrijven & Relaties  
Postbus 122  
5201 AC  
's-Hertogenbosch



E-mail:

[levenlangontwikkelen@kw1c.nl](mailto:levenlangontwikkelen@kw1c.nl)

### **5. Behandeling van uw klacht**

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Als uw klacht niet direct kan worden opgelost, laten wij u in de ontvangstbevestiging weten wie uw klacht zal behandelen en op welke termijn een nader onderzoek wordt gestart om uw klacht af te handelen. In de ontvangstbevestiging laten wij u weten wie uw klacht zal behandelen.

### **6. Termijn**

Wij doen ons best om uw klacht zo snel mogelijk af te handelen. Iedere klacht dient binnen vier weken na ontvangst te zijn afgehandeld. In gevallen waar er meer tijd nodig is, kan deze termijn met vier weken worden verlengd. In zo'n geval wordt u hiervan in kennis gesteld en wordt aangegeven wat de reden is van het uitstel.

### **7. Klachtbehandelaar**

De klachtbehandelaar is die opleidingsmanager onder wiens werkgebied de betreffende klacht valt. De klachtbehandelaar kan de klacht zelfstandig afhandelen of bespreken met een collega.

### **8. Informatie opvragen**

Bij het behandelen van uw klacht kunt u er op rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Het kan voorkomen dat er naar aanleiding van uw klacht nog vragen zijn. De klachtbehandelaar zal dan contact met u opnemen voor extra informatie.

### **9. Wijze van klachtafhandeling**

Als u een klacht indient, ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht. Hierin wordt tevens aangegeven tot welke verbeteracties uw klacht binnen het Koning Willem I College bureau Bedrijven & Relaties heeft geleid of zal leiden. Indien hier aanleiding voor is, wordt er tevens een voorstel tot genoegdoening van de klager gedaan.

### **10. Vertrouwelijkheid**

Het Koning Willem I College bureau Bedrijven & Relaties behandelt uw klacht vertrouwelijk.

### **11. Klachtencommissie**

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtafhandeling kan hij of zij zich wenden tot de klachtencommissie van het bureau Bedrijven & Relaties van het Koning Willem I College. Deze commissie bestaat uit drie leden met een onafhankelijke voorzitter. Na ontvangst van een klacht wordt de klacht door de commissie onderzocht, wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting en neemt de commissie een beslissing. De commissie geeft een schriftelijke beslissing binnen drie weken na de mondelinge behandeling of, als er geen mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden, binnen zes weken na de ontvangst van de klacht. Deze beslistermijn kan worden verlengd met nog een keer zes weken indien de behandeling van de klacht meer tijd nodig heeft. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend en de eventuele maatregelen worden door het bureau Bedrijven & Relaties binnen 4 weken uitgevoerd.