

KLACHTENPROCEDURE

Otwee BV stelt alles in het werk om cursisten zo goed mogelijk hun scholing te laten volgen. Slechts zelden is een cursist niet tevreden met het aangeboden cursusmateriaal en de begeleiding van een docent of vaste medewerker van Otwee.

Ben je ondanks onze inspanningen niet tevreden, dan kun je daar te allen tijde contact over opnemen met Otwee. Een gesprek leidt nagenoeg altijd tot een voor jou als cursist aanvaardbare oplossing.

Mocht dat niet het geval zijn dan heb je de mogelijkheid een klacht in te dienen. De klachtenprocedure geeft je alle informatie over hoe je een klacht in kunt dienen en binnen welke termijn je een reactie van Otwee kunt verwachten. Hierdoor stellen we je in staat om als cursist volledig je rechten te kunnen doen gelden. Je klacht nemen wij uiteraard altijd serieus en onderstaand kun je lezen hoe de klachtenprocedure in zijn werk gaat.

1. Definities

Een klacht vormt elke schriftelijke uiting van ontevredenheid of teleurstelling van een cursist ten aanzien van de dienstverlening, zoals de inhoud van het lesmateriaal, de administratieve begeleiding van de studiebegeleiders en de begeleiding door de docent of vaste medewerkers van Otwee.

2. Het indienen van een klacht

Je kunt een klacht schriftelijk bij Otwee indienen. Zowel voor jezelf als voor Otwee is het van belang om de klacht zo snel en uitgebreid mogelijk te kunnen behandelen. Daarvoor is het noodzakelijk dat je je klacht van de volgende gegevens voorziet:

- De datum van verzending van je schriftelijke klacht;
- Je naam en voorletters;
- Je huisadres, huisnummer en de postcode (geen postbus);
- De eventuele cursus waarop je klacht betrekking heeft;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van je klacht;
- Voorbeelden van de feiten waarop je klacht gebaseerd is;
- Eventuele voorgaande correspondentie of e-mailberichten die betrekking hebben op je klacht.

Alleen als wij over bovenstaande gegevens beschikken kunnen we je klacht zo snel mogelijk behandelen. Wij adviseren je je klacht aangetekend per post te verzenden naar:

Otwee BV
T.a.v. Klachtencommissie
Nieuwendammerkade 26e

1022AB Amsterdam

3. Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie van Otwee is samengesteld uit tenminste drie leden, waaronder de directeur, Dr. Bob Montijn, de vice-directeur, H. Groen en een externe adviseur in de persoon van de heer Jager van Agora Accountantskantoor, Zaanweg 75, 1521DN te Wormerveer.

4. De behandeling van je klacht

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van je klacht ontvangt je van de Klachtencommissie een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze schriftelijke bevestiging staat aangegeven welk lid van de Klachtencommissie je klacht in behandeling heeft genomen. Tevens delen we je in deze ontvangstbevestiging mee binnen welke periode je een inhoudelijke reactie op je klacht kunt verwachten, in ieder geval binnen 15 werkdagen na ontvangst van de ontvangstbevestiging.

Wanneer deze termijn vanwege de gecompliceerdheid van je klacht of het verstrekken van onvoldoende relevante gegevens om een objectieve beslissing te nemen niet realiseerbaar is, ontvang je van het behandelende lid van de Klachtencommissie een schriftelijk verzoek om aanvullende informatie te verstrekken.

Het oordeel van de externe adviseur is voor Otwee ten alle tijde bindend.

5. Beheer, toezicht en geheimhouding

Alle gegevens met betrekking tot een klacht worden gedurende een termijn van 2 jaar na afhandeling van de klacht door Otwee bewaard. Deze gegevens zijn geheim en worden op een daartoe passende wijze ten kantore van Otwee bewaard.