



Klachtenregeling

Klachtenregeling

Stichting miMakkus doet er alles aan om de miMakker (in opleiding) optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een oplossing te komen.

miMakkus neemt daarbij de volgende procedure in acht.

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de directie van Stichting miMakkus. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de (aspirant-)deelnemer de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)deelnemer zijn of haar rechten ter zake verliest.

2. Kenbaarheid

miMakkus neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. miMakkus adviseert de deelnemer daarom om de klacht aangetekend te versturen. De (aspirant-)deelnemer geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de (aspirant-)deelnemer het deelnemer nummer, de opleiding (variant), de locatie en de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.

Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan het probleem telefonisch kenbaar worden gemaakt. miMakkus zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

3. Privacy

Een klacht zal door miMakkus altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Bevestiging klacht

De directie van miMakkus zal binnen zeven werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de indiener van de klacht. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden. Er kan een inhoudelijk reactie worden verwacht binnen 4 weken na schriftelijke indiening van de klacht.

5. Onderzoek klacht

miMakkus verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.

6. Reactie op het onderzoek

miMakkus zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

7. Klachtenregistratie

Van elke klacht wordt een apart dossier aangelegd, dat gedurende drie jaren wordt bewaard.



8. Geschillenregeling

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 13 van de studievoorwaarden.

- a. Geschillen tussen (aspirant-)deelnemer en miMakkus over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de deelnemer als door miMakkus aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
- b. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de deelnemer zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 van de Studievoorwaarden (de klachtenprocedure) bij miMakkus heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.
- c. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
- d. Voor de behandeling van een geschil is de indiener van de klacht een vergoeding van €75,- aan de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen verschuldigd.
- e. Wanneer de (aspirant-)deelnemer een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is miMakkus aan deze keuze gebonden.
- f. Wanneer miMakkus een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet zij eerst de (aspirant-)deelnemer schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. miMakkus 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.
- g. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de Algemene Voorwaarden van miMakkus en de Gedragscode van NRTO bij de uitspraak centraal.
- h. 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 voor miMakkus bindend advies.
- i. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de deelnemer, vinden de bepalingen uit lid a tot en met h van deze Geschillenregeling geen toepassing.