

Klachtenprocedure Consument

Artikel 1: Definities:

1. Naam instituut: Weddingplanners International, Computerweg 22, 3542 DR Utrecht
2. Klager: een deelnemer aan de vakopleiding weddingplanner
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding bij Weddingplanners International of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

Artikel 2: Indienen van een klacht:

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Weddingplanners International: mevr. DJ van der Lee.
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 dertig dagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
4. Is er een langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan wordt de klager hiervan binnen die vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. De directie geeft een indicatie van wanneer verwacht mag worden dat er uitsluitsel wordt gegeven.
5. De directie zal de klacht vertrouwelijk behandelen.

Artikel 4: Uitspraak:

1. Binnen acht weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot:

Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen,
Bordewijklaan 46,
Postbus 90 600,
2509 LP Den Haag

(www.degeschillencommissie.nl)

3. Het oordeel van de Geschillencommissie is voor Weddingplanners International bindend. Eventuele consequenties worden door Weddingplanners International binnen acht weken afgehandeld.

Artikel 5: Afhandeling:

De klachten worden geregistreerd door Weddingplanners International en worden gedurende een periode van vijf jaar bewaard.

Artikel 6: Ingangsdatum:

1. Bovenstaande klachtenregeling gaat in op 01-05-2022

Artikel 7: **NRTO**

Weddingplanners International is aangesloten bij de Nederlandse Raad voor Toezicht en Opleiding (NRTO). NRTO is de overkoepelende brancheorganisatie voor alle particuliere trainings- en opleidingsbureaus in Nederland. De leden van de NRTO houden zich aan een gedragscode die u [hier](#) kunt vinden.