



Klachtenprocedure

Artikel 1: Definities

1. Dream Support is gevestigd te Amsterdam, en ingeschreven bij de KvK te Amsterdam onder nr 34269030;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer; of een opdrachtgever.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Dream Support of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient per email te worden ingediend bij de directie van Dream Support info@dreamsupport.nl.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. Klachten zullen vertrouwelijk behandeld worden.
2. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen uiterlijk 10 werkdagen.
3. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
4. Binnen ten hoogste 4 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.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 4 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.
3. Indien de klager een consument is en het niet eens is met de uitspraak, dan kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, www.geschillencommissie.nl.
4. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt tussen de opdrachtgever en de ondernemer, dan wordt het betreffende geschil voorgelegd aan de rechter.
5. 4. Uitspraak van de rechter, dan wel geschillencommissie is bindend.

Artikel 5: Wijze van afhandeling

1. Klachten worden geregistreerd voor een periode van tenminste 2 jaar.

Artikel 6: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 januari 2015.