

## Klachtenprocedure Dream Support

### Consument en zakelijke markt

Dream Support is als volgt te bereiken:

Postadres: Bankastraat 23-H  
Postcode: 1094 EA  
Plaats: Amsterdam  
e-mailadres: [info@dreamsupport.nl](mailto:info@dreamsupport.nl)

---

### Artikel 1: Definities

1. Dream Support gevestigd te Amsterdam;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
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 als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.
5. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.

### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Dream Support.
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 het klacht aan de klager binnen 5 werkdagen.
2. De directie behandelt de klacht vertrouwelijk en archiveert de klacht voor maximaal 2 jaar.
3. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de

klacht waarover de directie beschikt.

4. Binnen ten hoogste 3 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. Mocht er langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, wordt de klager hierover geïnformeerd, met daarbij de reden van uitstel en wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
3. Uitspraak van deze geschillencommissie is bindend voor Dream Support. Eventuele consequenties worden door ons binnen 30 dagen afgehandeld.

#### **Artikel 5: Ingangsdatum**

1. Deze regeling gaat in op 1 januari 2015 en is gewijzigd 19 oktober 2022.