

## **Klachtenprocedure**

Uiteraard doet BW Banking Support B.V. er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klacht of opmerkingen aan ons voorleggen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen om tot een oplossing te komen.

Deze klachtenprocedure is van toepassing voor zover het opleidingen/examens georganiseerd door BW Banking Support B.V. betreft. Uitsluitend een (aspirant-) student/cursist of opdrachtgever (dan wel een vertegenwoordiger) kan gebruik maken van deze klachtenprocedure.

BW Banking Support B.V. 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 BW Banking Support B.V.. Onder tijdig wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de student/cursist/opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de student/cursist/opdrachtgever zijn of haar rechten ter zake verliest.

De klacht of het bezwaarschrift dient gemotiveerd en voorzien te zijn van een dagtekening en de naam van de klager. De klacht die wordt ingediend dient zo nauwkeurig mogelijk omschreven te zijn en indien mogelijk voorzien te zijn van bewijsstukken.

### **2. Indienen van een klacht:**

Klachten dienen schriftelijk aan BW Banking Support B.V. kenbaar te worden gemaakt.  
BW Banking Support B.V.  
t.a.v. de heer B. van der Wielen  
Lieshoutsedijk 10  
5491 SN Sint-Oedenrode

BW Banking Support B.V. neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. BW Banking Support B.V. adviseert de student/cursist/opdrachtgever om de klacht aangetekend te versturen. De student/cursist/opdrachtgever geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Tevens dient de student/cursist/opdrachtgever het studentnummer, de naam van opleiding/cursus/opdrachtgever, locatie en de docent te vermelden. Dit om een spoedige afhandeling van de klacht te bevorderen.

### **3. Privacy**

Een klacht zal door BW Banking Support B.V. altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### **4. Bevestiging van ontvangst**

BW Banking Support B.V. zal binnen zeven werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager.

Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

### **5. Verantwoordelijkheid afhandeling van de klacht**

De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van de directie.

### **6. Verloop afhandeling**

BW Banking Support B.V. verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klachten streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager. BW Banking Support B.V. zal de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld aan de student/cursist/opdrachtgever communiceren evenals de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en de eventuele vervolgacties.

### **7. Beroepsmogelijkheid**

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

- a) Geschillen tussen student/cursist/opdrachtgever en onderwijsinstelling over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze onderwijsinstelling te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de student/cursist/opdrachtgever als door de

onderwijsinstelling aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag Versie 7.3. Algemene Voorwaarden NRTO d.d. 29 maart 2010 7 ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

b) De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de student/cursist/opdrachtgever zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 26 e.v. van de Algemene Voorwaarden bij de onderwijsinstelling 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 dient de student/cursist/opdrachtgever schriftelijk aangegeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Indien de student/cursist/opdrachtgever vervolgens vermeld een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van 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 een vergoeding verschuldigd aan de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen.

e) Wanneer de student/cursist/opdrachtgever een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is BW Banking Support B.V. aan deze keuze gebonden.

f) Wanneer de onderwijsinstelling een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de student/cursist/opdrachtgever schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De onderwijsinstelling 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 het NRTO-lid en de gedragscode van de 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 bindend advies.

i) In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid A tot en met H van deze Geschillenregeling geen toepassing.