

Klachtenregeling

WonderWhy kent een open en informele manier van werken, waardoor klachten en kritiek doorgaans in rechtstreeks onderling overleg tussen de direct betrokkenen (cursist enerzijds, docent of coördinator anderzijds) worden behandeld en opgelost.

Indien dit niet leidt tot een oplossing, voorziet WonderWhy, in een algemene procedure voor klachten. Klachten over zaken die de training/opleiding/cursussen betreffen, kunnen cursisten zowel individueel als in groepsverband voorleggen.

Procedure

1.

De cursist legt de klacht voor aan de directeur.

Alleen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen. Een klacht per e-mail wordt ook beschouwd als een schriftelijke klacht.

Klachten van cursisten dienen binnen vier weken na de laatste cursusdatum naar het postadres of het e-mailadres van WonderWhy te worden verstuurd, dan wel aan de coördinator of aan de directeur te worden overhandigd.

Cursisten die een klacht hebben ingediend ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één werkweek (met inachtneming van de schoolvakanties) na ontvangst van de klacht, een schriftelijke bevestiging dat de klacht in goede orde is ontvangen.

De directeur geeft binnen een termijn van vier werkweken (met inachtneming van de schoolvakanties) een schriftelijke reactie op de klacht. Mocht het niet mogelijk blijken binnen deze termijn op de klacht te reageren, dan wordt de cursist daarvan binnen de genoemde termijn van vier weken schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte gesteld, waarbij tevens wordt aangegeven wanneer de cursist een inhoudelijke reactie op de klacht kan verwachten.

2.

Komen partijen dan niet tot een oplossing, dan wordt het geschil voorgelegd aan het Juridisch Adviesbureau Tortike in Doorn, waarbij WonderWhy is aangesloten. WonderWhy is gebonden zich aan de uitspraak van dit adviesbureau te houden en zal binnen twee weken aan een eventueel uit de uitspraak voortvloeiende betalingsverplichting voldoen.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Klachten en alle stukken met betrekking tot de afhandeling worden bewaard tot een jaar na datum van afhandeling.