

Weblish wil uiteraard heel graag correct omgaan met haar relaties. Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over de manier waarop het contact met je wordt onderhouden en dat de dienstverlening op de afgesproken wijze verloopt.

Bij vragen of onduidelijkheden rond de organisatie van uw opleiding verzoeken wij je altijd contact op te nemen met ons kantoor, om een probleem indien mogelijk via de gebruikelijke communicatiekanalen op te lossen.

## Een klacht indienen

Als je desondanks van mening bent dat wij tekort zijn geschoten in onze dienstverlening en Weblish of de opleiding niet aan je verwachting heeft voldaan, kun je een officiële klacht indienen. Wij willen ons uiteraard inspinnen om deze op te lossen.

Je kunt je klacht schriftelijk indienen bij de directie, adresgegevens:

Weblish  
T.a.v. de directeur mevrouw M. van Prooijen-Verweel  
Weblish  
De Stadstuin Jin Jersey  
Vrieslantlaan 6 (unit 23)  
3526 AA Utrecht, Nederland  
E-mail: [info@weblish.nl](mailto:info@weblish.nl)

## De volgende voorwaarden hanteren wij:

- De indiener van de klacht krijgt **binnen 5 werkdagen** bericht van ontvangst van de klacht;
- Klachten worden **binnen zeven werkdagen** vertrouwelijk in behandeling genomen en zo spoedig mogelijk afgehandeld, zodat we direct op zoek kunnen gaan naar een passende oplossing voor de klacht.
- Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk **binnen 7 werkdagen** na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in de Klachtenadministratie van Weblish en voor de duur van **24 maanden bewaard**.
- Een klacht moet **binnen zes weken** na de ontvangstdatum zijn afgehandeld.  
Eventuele consequenties worden door Weblish binnen 6 weken afgehandeld. Indien er langere tijd nodig is, wordt de deelnemer hiervan binnen 6 weken schriftelijk (per e-mail) in kennis gesteld inclusief vermelding van reden en verwachte datum van afhandeling.

## Neem deze zaken in aanmelding van de klacht op:

- een omschrijving van de klacht;
- de naam van de persoon en/of de opleiding op welke de klacht betrekking heeft;
- de datum waarop het feit of de gedraging waar de klacht over gaat heeft plaatsgevonden;
- kopieën van stukken die van belang zijn voor je klacht;
- je naam en adres;
- je handtekening en de datum van ondertekening.

Probeer zo volledig en helder mogelijk de klacht te omschrijven en onderbouwen. Dit bespoedigt een correcte afhandeling.

## Klachten die niet in behandeling worden genomen

In sommige gevallen wordt je klacht niet in behandeling genomen. Dat is het geval als:

- de directeur je klacht al eerder heeft behandeld en een uitspraak heeft gedaan;
- de klacht later dan drie maanden na de gedraging of het voorval wordt ingediend;
- Als je klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvang je daarvan binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klachtenbrief schriftelijk en onderbouwd bericht.

## Registratie van klachten

Alle klachten worden geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard, waarbij je persoonlijke gegevens vertrouwelijk worden behandeld.

## Afhandeling van de klacht

Klachten worden binnen zeven werkdagen vertrouwelijk in behandeling genomen en zo spoedig mogelijk afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt je hiervan binnen zeven werkdagen in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Wij geven dan een indicatie wanneer wij verwachten uitsluitsel te kunnen geven.

Indien je klacht (o.a.) betrekking heeft op een persoon en je wilt dat die persoon ook geïnformeerd wordt, dan kun je dat bij het indienen van de klacht aangeven. Anders wordt de persoon waar de klacht betrekking op heeft niet door ons geïnformeerd.

De directie kan je vragen de klacht mondeling toe te lichten. Ook mag de directie aanvullende informatie inwinnen bij andere betrokkenen.

Als de directeur een oordeel heeft kunnen vormen ontvang je hiervan schriftelijk bericht. Dit oordeel bevat een verslag van de klacht, het eventuele horen van jou en de betrokken personen, de bevindingen en een voorstel om de klacht op te lossen.

In eerste instantie zijn alle inspanningen gericht op het oplossen van de klacht binnen de oplossingsmogelijkheden Weblish. Mocht dit naar mening van Weblish niet de meest ideale oplossing zijn, dan zal Weblish zich inspannen een oplossing aan te bieden buiten Weblish, bijvoorbeeld door (een deel van) de training te laten volgen een collega (NRTO) opleidingsinstituut met een gelijkwaardig opleidingsaanbod.

Vervolgens krijg je 10 werkdagen de tijd om te reageren door aan te geven of de klacht naar jouw mening door middel van de voorgestelde werkwijze aanvaardbaar is/wordt opgelost.

Nadat de directeur je reactie heeft ontvangen, wordt je door de directeur schriftelijk en onderbouwd in kennis gesteld van de bevindingen van het

onderzoek, de definitieve beslissing op de klacht en de eventuele conclusies die eraan zijn verbonden. Dit gebeurt binnen zes weken na ontvangst van de klachtenbrief. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. In dat geval ontvang je daarvan bericht.

## Beroep

Mocht de hiervoor beschreven interne klachtenprocedure niet tot een acceptabele oplossing hebben geleid, dan informeren wij je over een mogelijke beroepsprocedure.

- Heb je als consument een overeenkomst met Weblish, dan kun je een beroep doen op de **Geschillencommissie**.
- Heb je als ondernemer een overeenkomst met Weblish, dan kun je een beroep doen op de **Commissie van Kwaliteitshandhaving**.

Hieronder volgt informatie over de Geschillencommissie en de Commissie Kwaliteitshandhaving.

## Geschillencommissie

De Weblish is als lid van de NRTO aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Er kan pas beroep op de geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure is doorlopen zonder dat dit tot een aanvaardbare oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen zijn de Algemene Voorwaarden en de Gedragscode van de NRTO in de uitspraak leidend. Een uitspraak is bindend en wordt in alle gevallen opgevolgd.

Wil je een beroep doen op de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen dan kun je contact opnemen met:

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

070 3105310

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## Commissie Kwaliteitshandhaving

Weblish dient zich als NRTO-lid te houden aan de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf. De naleving van de [algemene voorwaarden](#) alsmede van de [gedragscode](#) wordt door de NRTO bevorderd, doordat klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, maatregelen worden getroffen. Indien de zakelijke opdrachtgever van mening is dat een NRTO-lid bovenvermelde regels van de NRTO niet naleeft, dan kan de opdrachtgever deze klacht voorleggen aan de Commissie van Kwaliteitshandhaving van de NRTO, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn. De opdrachtgever kan een klacht schriftelijk richten aan deze commissie ter attentie van het secretariaat van de NRTO.

## Bewaartermijn

We bewaren jouw klacht en alle bijbehorende correspondentie minimaal 2 jaar, maar max 3 jaar. De datum die hiervoor leidend is de datum van het laatste besluit dan wel de datum waarop eventuele acties door Weblish zijn afgehandeld.

De gegevens worden digitaal (eventueel ingescand) bewaard op de serverruimte van Weblish. Conform ons privacybeleid & informatiebeveiligingsbeleid hebben onbevoegden gedurende deze periode geen toegang tot deze gegevens.

## Belangrijke links

### Algemene voorwaarden van de NRTO

<https://weblish.nl/wp-content/uploads/2020/05/Algemene-voorwaarden-consumentenmarkt-Nederlands-vanaf-1-januari-2019.pdf>

### Gedragscode NRTO

<https://weblish.nl/wp-content/uploads/2020/05/NRTO-Gedragscode-consumenten-2013.pdf>