

## **Klachtenregeling Kollaart Opleidingen.**

Klachten kunnen worden ingediend over beslissingen of het niet nemen van beslissingen waardoor het belang van leerling geschaad zou kunnen worden door Kollaart opleidingen en/of mensen aangesteld door Kollaart opleidingen.

De klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de directie van Kollaart opleidingen. Elke klacht wordt binnen vier weken schriftelijk afgehandeld, zo nodig of indien klager dat wenst worden de betrokkenen gehoord. Indien er een langere periode nodig is om onderzoek te verrichten om tot afhandeling te kunnen komen dan wordt de deelnemer hiervan binnen drie weken na indiening van de klacht schriftelijk over bericht.

Indien in gezamenlijk overleg over de klacht geen overeenstemming bereikt kan worden zal de brancheorganisatie van de betreffende opleiding, Provoet voor de pedicure en medisch pedicure en het NGS bij de sport/wellnessopleidingen, als onafhankelijke derde partij optreden. Uitspraak van deze derde partij is bindend voor Kollaart opleidingen. Consequenties voor Kollaart opleidingen zullen zo spoedig mogelijk door het instituut worden afgehandeld.

De rechter in de vestigingsplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. Partijen zullen slechts een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Klagen kan de leerling bij de persoon die de beslissing heeft, of had moeten nemen, of over niet gepast gedrag waardoor leerling zich benadeelt voelt. Deze zal de klacht melden aan de klachten coördinator van Kollaart opleidingen de heer M.J. Kollaart. De leerling kan desgewenst ook direct klagen bij de klachten coördinator.

De klachten coördinator zal leerling uitleg geven over de te volgen procedure en bij wie leerling de klacht moet indienen.

Voor klachten over Kollaart opleidingen en mensen aangesteld door Kollaart opleidingen kan de leerling terecht bij de klachten coördinator van Kollaart opleidingen M.J. Kollaart. Deze zal onmiddellijk bemiddelen tussen de betrokken personen en proberen tot een voor elke betrokkene bevredigende oplossing te komen.

Klachten worden geregistreerd en bewaard voor een periode van 2 jaar.

Klachten zullen vertrouwelijk behandeld worden.

Voor klachten over examens van N.G.S. Nederlands Genootschap Sportmassage zal men zich schriftelijk moeten richten tot het N.G.S.

Voor klachten over examens van TCI zal men zich schriftelijk moeten richten tot TCI.