

## **Klachtenregeling en klachtenprocedure Progress Educations:**

De klachtenprocedure binnen Progress Educations is op de volgende wijze georganiseerd.

- Alle klachten dienen per mail of telefonisch te worden doorgegeven aan Dennis van Poppel via mailadres [dennis@progress-educations.nl](mailto:dennis@progress-educations.nl) of 085-7823602.
- Dennis van Poppel neemt binnen 5 dagen de klacht officieel aan en vult het klachtenafhandelingsformulier in.
- Op het formulier wordt aangegeven wie de klacht zal afhandelen.
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- De persoon die de klacht indient krijgt binnen deze 5 dagen bericht wie de klacht zal afhandelen.
- De klacht zal binnen een termijn van 4 weken worden afgehandeld.
- Indien de klacht niet binnen 4 weken kan worden afgehandeld, informeren wij de persoon over de reden van vertraging en geven wij een nieuwe termijn aan voor de afhandeling van de klacht.
- Alle stappen en acties die gedaan worden in relatie tot de behandeling en oplossing van de klachten worden opgenomen in het klachtenafhandelingsformulier.
- Bij afsluiten van de procedure worden alle documenten rondom de klacht opgeslagen in de beveiligde cloudomgeving onder de map klachtenprocedure naam van persoon die klachten in heeft gediend.
- Klachten worden gedurende een periode van 5 jaar na indienen van klacht bewaard. Beroepsmogelijkheid: Indien cursisten het niet eens zijn met de klachtenafhandeling van Progress Educations kunnen zij zich wenden tot het Beleidsorgaan Centraal Kwaliteitsregister (BOCK).
- Uitspraak van Bock is bindend voor de organisatie en wordt gedaan binnen 30 dagen

## **Verantwoordelijkheid/aansprakelijkheid:**

- Cursisten zijn persoonlijk verantwoordelijk voor eventuele schade.
- Schadeloosstellingen door Progress Educations aan cursisten zonder duidelijk aantoonbare nalatigheid is uitgesloten.