

# Klachtenprocedure zakelijk (B2B) Douro Media

## Artikel 1 Definities

1. Directie: Douro Media, gevestigd te Stationsplein 3G, 5241 GN Rosmalen en rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. D.M.J. Mickers;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Douro Media of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.
5. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.

## Artikel 2 Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Douro Media.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

## Artikel 3 Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen vijf werkdagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

## Artikel 4 Uitspraak

1. Binnen vier weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de commissie van Kwaliteitshandhaving NRTO, Papiermolen 34, 3994 DK, Houten, telefoonnummer 030-2673778, [www.nrto.nl](http://www.nrto.nl).

## Artikel 5 Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 januari 2021.