



Klachtenregeling Meer Kennis

Hoewel Meer Kennis er naar streeft de beste kwaliteit te leveren, kan het voorkomen dat Cursist een klacht heeft over een Cursus.

1. Een klacht indienen over een Cursus kan door binnen 14 dagen na de dag waarop de betreffende Cursus heeft plaatsgevonden, W.J. Oostwouder te mailen via info@meerkennis.nl. Na afloop van deze termijn wordt de Cursist geacht akkoord te zijn gegaan met de door Meer Kennis verleende diensten.
2. Het indienen van een klacht schorst de betalingsverplichting niet op.
3. De klacht dient duidelijk te zijn omschreven, onder opgave van naam, adres, woonplaats en telefoonnummer.
4. De klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
5. Binnen 3 weken na ontvangst van de klacht reageert W.J. Oostwouder met een email aan Cursist inhoudelijk op de klacht en geeft aan op welke wijze deze wordt afgehandeld. Indien Cursist hiertegen niet binnen 14 dagen na ontvangst beroep aantekent bij de heer A.G. Wennekes, handelt Meer Kennis binnen 7 dagen na verloop van deze beroepstermijn eventuele consequenties (zoals gehele of gedeeltelijke terugbetaling van het cursusbedrag) af.
6. Indien Cursist niet akkoord gaat met de wijze waarop de klacht door W.J. Oostwouder is afgehandeld kan Cursist deze klacht binnen 14 dagen na ontvangst van de in het vorige lid bedoelde mail voorleggen aan de heer A.G. Wennekes (bereikbaar via wennekes@hotmail.com). De heer Wennekes zal binnen zes weken nadat hij de klacht ontvangen heeft daarover een voor Meer Kennis en Cursist bindende uitspraak doen en deze mailen aan Cursist en Meer Kennis. Binnen 14 dagen na deze uitspraak handelt Meer Kennis eventuele consequenties (zoals gehele of gedeeltelijke terugbetaling van het cursusbedrag) af.
7. Indien W.J. Oostwouder of A.G. Wennekes een langere termijn nodig hebben om onderzoek te doen en een besluit te nemen ten aanzien van de klacht dan in lid 5 dan wel in lid 6 is vermeld, ontvangt Cursist binnen 14 dagen na ontvangst van zijn klacht dan wel de e-mail waarin beroep wordt aangetekend een bericht waarbij het uitstel wordt toegelicht en een indicatie wordt gegeven wanneer W.J. Oostwouder dan wel A.G. Wennekes verwacht uitsluitel te kunnen geven.
8. Klachten worden door Meer Kennis geregistreerd en 7 jaar bewaard.