WIJSBIJ

Klachtenregeling

Versie 2.1 — 2026 — vastgesteld door de directie van Wijsbij B.V.

Wijsbij B.V. hecht grote waarde aan kwaliteit en aan de tevredenheid van deelnemers, ouders, opdrachtgevers en docenten. Mocht u toch niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan nemen wij uw klacht serieus. Deze klachtenregeling is openbaar en raadpleegbaar via onze website en studiegids.

ARTIKEL 1 — DEFINITIE VAN EEN KLACHT

Onder een klacht wordt verstaan: elke schriftelijk of mondeling geuite uiting van ontevredenheid over de wijze waarop Wijsbij, haar medewerkers, docenten of namens haar handelende personen zich hebben gedragen, of over de kwaliteit van de geleverde diensten, lesmaterialen of programma's.

ARTIKEL 2 — WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN

- Deelnemers en cursisten van een module van Wijsbij
- Ouders of wettelijke vertegenwoordigers van minderjarige deelnemers
- Opdrachtgevers, waaronder scholen en organisaties
- Docenten of andere medewerkers van Wijsbij
- Overige rechtstreeks betrokkenen

ARTIKEL 3 — HOE EEN KLACHT INDIENEN

Een klacht kan worden ingediend via e-mail: **klachten@wijsbij.nl**, telefonisch via **06-81575819** (de onafhankelijke klachtenfunctionaris, zie artikel 4), of schriftelijk per post: Wijsbij B.V., t.a.v. de klachtenfunctionaris, Verrijn Stuartlaan 17, 2288 EK Rijswijk. Vermeld daarbij: naam en contactgegevens, datum en omschrijving van de klacht, eventuele eerdere contacten hierover, en de gewenste oplossing.

ARTIKEL 4 — ONAFHANKELIJK BEHEER VAN HET KLACHTENKANAAL

Het e-mailadres **klachten@wijsbij.nl** wordt uitsluitend beheerd door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Wijsbij: **de heer I. Lotfi**, telefonisch bereikbaar via **06-81575819**. De heer Lotfi is niet werkzaam bij en niet zakelijk verbonden aan Wijsbij B.V.

Dit betekent concreet:

- Iedere klacht komt rechtstreeks en uitsluitend binnen bij de heer Lotfi, zonder tussenkomst van Wijsbij.
- Wijsbij heeft geen beheerrechten op deze mailbox en kan klachten niet inzien vóór registratie, niet wijzigen en niet verwijderen.

- De heer Lotfi registreert iedere klacht direct na ontvangst in het klachtenregister, inclusief datum van ontvangst. Het register wordt door hem bijgehouden; Wijsbij kan hierin niets aanpassen of verwijderen.
- De heer Lotfi ziet toe op de naleving van de termijnen uit deze regeling en bewaakt dat iedere klacht volledig en aantoonbaar wordt afgehandeld.

ARTIKEL 5 — VERTROUWELIJKE BEHANDELING

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Alleen de klachtenfunctionaris en de personen die noodzakelijk betrokken zijn bij de afhandeling hebben inzage in de inhoud.

ARTIKEL 6 — ONTVANGSTBEVESTIGING EN REACTIETERMIJN

Na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenfunctionaris binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. Op de klacht wordt in ieder geval binnen 4 weken inhoudelijk gereageerd.

ARTIKEL 7 — BEHANDELING VAN DE KLACHT

De klachtenfunctionaris geleidt de klacht door naar de directie van Wijsbij voor een inhoudelijke reactie, tenzij de klacht de directie zelf betreft; in dat geval behandelt de klachtenfunctionaris de klacht volledig zelfstandig. De klacht wordt inhoudelijk behandeld door een persoon die niet rechtstreeks betrokken is bij het onderwerp van de klacht. Tijdens de behandeling kan de klager om een toelichting worden gevraagd of worden uitgenodigd voor een gesprek. De klager ontvangt een schriftelijke, gemotiveerde uitspraak. De klachtenfunctionaris ontvangt van iedere uitspraak een afschrift en toetst of de klacht conform deze regeling is afgehandeld.

ARTIKEL 8 — AFHANDELING BINNEN VASTGESTELDE TERMIJNEN

Klachten worden binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld. Indien langere tijd nodig is voor onderzoek, wordt de klager hiervan binnen die termijn schriftelijk in kennis gesteld, met toelichting op het uitstel en een indicatie wanneer uitsluitsel wordt verwacht (maximaal 4 weken extra). De klachtenfunctionaris ziet toe op de naleving hiervan.

ARTIKEL 9 — KLACHTEN OVER BEOORDELING EN EXAMINERING

Klachten die betrekking hebben op de beoordeling van toetsen of de examinering worden eerst voorgelegd aan de Examencommissie van Wijsbij. Indien de klager het niet eens is met het besluit van de Examencommissie, staat beroep open bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris conform artikel 10.

ARTIKEL 10 — BEROEP BIJ DE ONAFHANKELIJKE DERDE

Indien de klager en Wijsbij niet tot een onderlinge oplossing komen, doet **de heer I. Lotfi** als onafhankelijke derde een uitspraak over de klacht. **Dit oordeel is voor Wijsbij bindend.** Eventuele consequenties van dit oordeel worden door Wijsbij binnen 4 weken afgehandeld. De gang naar de rechter blijft voor de klager daarna altijd open.

ARTIKEL 11 — REGISTRATIE EN BEWARING

Klachten en de wijze van afhandeling worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd in het klachtenregister en gedurende ten minste 2 jaar bewaard. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG.

ARTIKEL 12 — KOSTELOOS

Het indienen en behandelen van een klacht, inclusief het beroep bij de onafhankelijke derde, is voor de klager volledig kosteloos.

ARTIKEL 13 — JAARLIJKSE EVALUATIE

De klachtenfunctionaris en de directie evalueren jaarlijks het aantal en de aard van de ontvangen klachten, met als doel de kwaliteit van de dienstverlening continu te verbeteren.