

# KLACHTENREGELING OPLEIDING

## **ARTIKEL 1 Begripsbepaling**

1. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop het Leerbedrijf zich in een bepaalde situatie -gerelateerd aan een audit- heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd.

## **ARTIKEL 2 Toepasselijkheid**

1. Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten van Omix Onderwijsplanners

## **ARTIKEL 3 Indienen van een klacht en vertrouwelijkheid**

1. De directie van Omix Onderwijsplanners heeft de verplichting zich in te spannen deze klacht binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
2. De directie stelt vast waarop de klacht betrekking heeft en registreert deze.
3. Indien mogelijk zal de directie de klacht direct afhandelen.
4. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
5. De klacht geschiedt schriftelijk bij de contactpersoon van Omix Onderwijsplanners of de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Cursist rechten ter zake verliest.
6. Omix Onderwijsplanners zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de Cursist.
7. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
  - De naam, het adres van de indiener;
  - De dagtekening;
  - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
  - De periode waarin de klacht is ontstaan.

Klachten kunnen worden verzonden naar de contactpersoon:

Omix Onderwijsplanners  
T.a.v. directie  
Stromarkt 8  
7411 PJ DEVENTER

8. Persoonsgegevens van nieuwe Cursisten worden vertrouwelijk behandeld door de opleidingsinstelling en worden alleen verwerkt voor de doelen waarvoor deze zijn bedoeld. Cursisten kunnen ten alle tijden hun persoonsgegevens inzien. Ook klachten zullen te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.
9. Klachten en de wijze van afhandeling worden vastgelegd in een persoonlijke map met persoonsgegevens van de Cursist. Deze gegevens zullen maximaal 2 maanden na het verstrijken van een contractuele relatie tussen de Cursist en het Leerbedrijf worden verwijderd.

## **ARTIKEL 4 Geen verplichting tot behandeling**

1. Omix Onderwijsplanners is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. hierover door Cursist reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;

- b. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

#### **ARTIKEL 5 Klachten**

1. Omix Onderwijsplanners draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

#### **ARTIKEL 6 Afhandeling klachten**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, danwel de contactpersoon van Omix Onderwijsplanners.
2. De directie, danwel de contactpersoon, beslist binnen vier weken inzake de klacht.
3. De uitspraak van de contactpersoon, danwel de directie, is voor alle partijen bindend.
4. De contactpersoon, danwel de directie, kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken opschorten.

#### **ARTIKEL 7 Beroep**

1. De Cursist heeft de keuze in beroep te gaan bij de Geschillencommissie Particulier Onderwijs. Omix Onderwijsplanners is niet aansprakelijk voor eventuele procedurekosten die hieraan verbonden zijn, tenzij de klacht bij de beroepsinstantie gegrond verklaard wordt. Informatie over de klachtenprocedure bij de Geschillencommissie Particulier Onderwijs is te vinden op: <http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2492/particuliere-onderwijsinstellingen>
2. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

#### **ARTIKEL 8 Citeertitel**

1. Deze regeling kan worden aangemerkt als “Klachtenregeling opleiding”.