



## Klachtenprocedure

### **Artikel 1: Definities**

1. Orlandus Academy is gevestigd te Amsterdam.
2. Klager: een deelnemer aan een training.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de training bij Orlandus Academy.

### **Artikel 2: Indienen van een klacht**

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Orlandus Academy.
2. Klachten moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Orlandus Academy. Klachten ontvangen binnen 8 weken zijn in elk geval op tijd. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cursist zijn of haar rechten verliest.

### **Artikel 3: Behandeling van de klacht**

1. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen een termijn van 7 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Orlandus Academy binnen 7 werkdagen beantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie, wanneer men een antwoord kan verwachten. Wij streven ernaar binnen 14 werkdagen uw klacht af te handelen. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u binnen deze 14 dagen in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht.
2. Binnen ten hoogste 4 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 binnen 14 dagen gezonden.
3. Ingediende klachten zullen gedurende een periode van 5 jaar door Orlandus Academy bewaard worden.

### **Artikel 4: Uitspraak**

1. Binnen 4 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 klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost zal een onafhankelijke derde partij bij de klacht betrokken worden om deze verder af te handelen. Notariskantoor Daamen de Kort van Tuijl te Tilburg is hierin de onafhankelijke derde partij. Het advies van deze partij is bindend voor Orlandus Academy.

### **Artikel 5: Vertrouwelijkheid**

Door cursisten verstrekte informatie wordt door Orlandus Academy, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. Orlandus Academy conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

### **Artikel 6: Ingangsdatum**

1. Deze regeling gaat in op 1 mei 2016.