

## **Klachtenprocedure**

### **Artikel 1: Definities**

- 1.1 Opleidingscentrum Orca, gevestigd te Best;
- 1.2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
- 1.3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Opleidingscentrum Orca of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
- 1.4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.
- 1.5. 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**

- 2.1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Opleidingscentrum Orca.
- 2.2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

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

- 3.1. De directie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen 21 dagen.
- 3.2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
- 3.3. 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 gezonden.
- 3.4. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### **Artikel 4: Uitspraak**

- 4.1. 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.
- 4.2 Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen de vastgestelde termijnen in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
- 4.3. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- 4.4 Het oordeel van de geschillencommissie PO, is voor het instituut bindend, eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.
- 4.5 Klanten en de wijze van afhandeling, worden geregistreerd en voor de duur van 12 maanden bewaard.

### **Artikel 5: Ingangsdatum**

- 5.1. Deze regeling gaat in op 1 Juli 2012