

## Melding en klachtenregeling Ohm-Academy

**Ohm-Academy** kent een algemene klachten regeling, die beschrijft hoe Ohm-Academy Opleidingen met klachten omgaat. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

### 1. Meldingsregeling

Indien er een probleem is dan kan de student dat melden bij de Ohm-Academy Opleidingen. Een melding heeft als doel de goede orde binnen Ohm-Academy Opleidingen te handhaven. De melding betreft organisatorische redenen, examens, studenten of docenten. Bij een melding wordt er geen antwoord of reactie terugverwacht. De melding kan gedaan worden via het contactformulier op onze website.

### 2. Klachtenregeling

Een klacht kan worden geuit als een student het niet eens is met de handelwijze van of binnen Ohm-Academy Opleidingen. De klacht dient schriftelijk ( niet per e-mail) te worde ingediend bij het secretariaat van Ohm-Academy Opleidingen, t.a.v. de klachtencommissie. Adres; Schoolstraat 1 in Zijderveld. Uiterlijk twee weken na binnenkomst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk bericht.

### 3. Mediation

Een klacht die bij Ohm-Academy Opleidingen ingediend wordt, heeft als kenmerk dat beide partijen de intentie hebben om een oplossing te vinden voor het conflict. Indien de klacht een docent of student betreft zal de klachtencommissie beide partijen benaderen met het verzoek om tot een oplossing te komen die voor beiden acceptabel is.

### 4. Doel

Recht te doen aan de individuele klager.  
Het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen Ohm-Academy Opleidingen en de student

### 5. Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden die elk lesgeven aan één van de opleidingen van Ohm-Academy . Indien een student een klacht heeft over zijn opleiding, dan zullen in de klachtencommissie alleen die docenten deelnemen die niet verbonden zijn aan de opleiding waarover de student een klacht indient. Er zijn altijd twee leden die de klacht behandelen.

### 6. De procedure

Klacht: De klager stelt de klacht zo duidelijk mogelijk op schrift en voorziet deze van zijn/haar naam adres en telefoonnummer. De klacht wordt ingediend bij Ohm-Academy .

Opleidingen t.a.v. de klachtencommissie adres Schoolstraat 1 in Zijderveld

Melding: Deze kan via het contactformulier op de website doorgegeven [www.ohm-academy.info](http://www.ohm-academy.info)

- A. - Bij een klacht: na uiterlijk twee weken ontvangt u bericht en wordt u op de hoogte gesteld van de verdere procedure.  
- Bij een melding: er wordt geen reactie terugverwacht.
- B. Voorts neemt de klachtencommissie, de klacht onmiddellijk in behandeling. In eerste instantie zal worden geprobeerd, in een mondeling overleg met de klager, tot een oplossing van het probleem te komen. Is de klager na dit mondeling overleg tevreden, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Blijft de klager ontevreden, dan zal de klachtencommissie binnen 4 weken een voorstel doen naar de klager, over hoe het instituut het probleem denkt op te lossen. Is de klager akkoord met de inhoud daarvan, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Is de klager niet tevreden, dan zal de klachtencommissie wederom binnen vier weken een nieuw voorstel doen. Is de klager met deze inhoud akkoord, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Is de klager opnieuw niet akkoord, dan heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de KTNO. De klachtenregeling van de KTNO treedt dan in werking, de uitslag hiervan is bindend voor beiden partijen. Eventuele consequenties worden door de Ohm-Academy binnen 14 dagen na de uitslag van de klachtenregeling afgehandeld. De klachten en de wijze van afhandeling worden door de Ohm-Academy geregistreerd en voor de duur van een jaar na afhandeling opgeslagen.

#### **Klachten van Ohm-Academy naar cursisten**

- A. Indien een docent of werknemer van Ohm-Academy Opleidingen een klacht heeft over een student, dan zal, na overleg met de klachtencommissie, een mondeling overleg met de betrokkene(n) plaats vinden.
- B. Leidt dit niet tot een oplossing of verbetering, of doet zich herhaling voor, dan zal de klachtencommissie de student hiervan, binnen één week, schriftelijk en aangetekend op de hoogte brengen. In deze schriftelijke benadering, zal de klachtencommissie de klacht nogmaals duidelijk maken aan de student, met het verzoek, om schriftelijk een voorstel te doen dat tot een oplossing zal leiden. Dit voorstel zal door de klachtencommissie en de eigenaren van Ohm-Academy beoordeeld worden. De student zal hier binnen twee weken schriftelijk bericht van ontvangen.
- C. Is de klachtencommissie tevreden, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Is deze niet tevreden, dan zal ze de student verzoeken, wederom schriftelijk en aangetekend, binnen twee weken nogmaals een oplossing aan te dragen. Is de klachtencommissie tevreden, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
- D. Leidt zulks niet tot het gewenste resultaat, dan heeft de klachtencommissie in overleg met de eigenaren van Ohm-Academy het recht, student(en), met onmiddellijke ingang, te weigeren voor de duur van de opleiding, en/of Ohm-Academy zal zich wenden tot de kantonrechter.
- E. Tijdens een klachtenprocedure naar een student, houdt Ohm-Academy zich het recht voor, om de student te schorsen. Pas als de procedure tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de schorsing worden opgeheven.

## **Klachtenregeling**

Klachtenregeling Stichting Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen (KTNO) inzake alle cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten als zijnde geregistreerd op haar website: [www.ktno.nl](http://www.ktno.nl).

R.F.J.A. de Beijer, Stichtingscommissaris van Stichting Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen, nader te noemen als "KTNO" te Eindhoven.

### *Overwegende*

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is, dat deze zich met eventuele klacht(en) over de uitvoering van een cursus, training, opleiding of traject kan wenden tot een Klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de docent/trainer/opleider/adviseur van betreffende geregistreerde opleider niet tot een bevredigend resultaat leidt.

### **Artikel 1 Begrippen**

#### 1. Deelnemer

Ieder die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding of traject welke geregistreerd staat als geaccrediteerde opleiding op onze website.

#### 2. Klachtencommissie

De Klachtencommissie van KTNO inzake cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten.

#### 3. Commissaris

De Stichtingscommissaris van Stichting Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen.

#### 4. Cursus, training, opleiding of traject

De cursus, training, opleiding of traject die als zijne geaccrediteerd en geregistreerd bij KTNO wordt aangeboden of georganiseerd.

#### 5. Docent/trainer/opleider/adviseur

De persoon die in opdracht van KTNO of het registreerde opleidingsinstituut de cursus, training, opleiding of traject uitvoert.

#### 6. Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding of traject gericht aan de Klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

#### 7. Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

### **Artikel 2 Ontvankelijkheid**

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training opleiding of traject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training, opleiding of traject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding of traject indienen bij de Klachtencommissie.

2. De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard

### **Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit bestuursleden van stichting KTNO, een commissaris van KTNO en tenminste 1 onafhankelijke specialist. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure. Leden van de commissie kunnen enkel vervangen worden voor andere onafhankelijke personen, aangewezen door de stichtingscommissaris van KTNO.

### **Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de stichtingscommissaris.

### **Artikel 5 Klachtprocedure**

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij KTNO is ontvangen.
2. De Klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat hij dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de opleider van de betreffende de cursus, training, opleiding of traject verzocht worden een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De Klachtencommissie zendt een afschrift daarvan naar de klager.
5. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/opleider/adviseur zich een oordeel te vormen, dan hoort de Klachtencommissie de klager en de betrokken trainer/opleider/adviseur in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot een voor beide partijen geschikte oplossing, is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor KTNO.

### **Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid**

1. De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de commissaris.
2. De Klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel naar de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Indien de verlenging noodzakelijk is, maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
5. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 5.6) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.



**Artikel 7 Reactie commissaris**

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie, maakt de commissaris zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de Klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen, tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. De commissaris zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken docent/trainer/opleider/adviseur.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken docent/trainer/opleider/adviseur.
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, de uitspraak samen met de verbonden consequenties aan zowel klager als betrokken docent/trainer/opleider/adviseur schriftelijk worden verstuurd.

Eindhoven, 15 september 2011

R.F.J.A. de Beijer

Stichtingscommissaris Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen