

Klachtenregeling Of Course Cursussen

Preamble

Of Course Cursussen B.V. overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt met betrekking tot de door haar georganiseerde cursussen, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

Algemene bepalingen

Artikel 1 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Of Course Cursussen zich in de uitoefening van haar bevoegdheden met betrekking tot het genoemde in de preamble jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Of Course Cursussen. 2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid en/of in opdracht van Of Course Cursussen wordt aangemerkt als een gedraging van Of Course Cursussen.

Artikel 2 Behoorlijke behandeling

Of Course Cursussen draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6 eerste lid en onder a tot en met d van deze regeling.

Artikel 4 Mondelinge en schriftelijke klachten

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt Of Course Cursussen in ieder geval met de vereiste zorgvuldigheid in acht.

Artikel 5 Beroep 1.

Tegen een beslissing van Of Course Cursussen inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep worden ingesteld.

II. De behandeling van klaagschriften

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- d. het klaagschrift moet zijn gericht aan: Of Course Cursussen Spaarwouderstraat 61, 2011 AB Haarlem.

Artikel 7 Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Of Course Cursussen nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Of Course Cursussen naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

Of Course Cursussen bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Artikel 9 Klachtbehandeling

1. De secretaris van Of Course Cursussen is belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de secretaris, wordt de klacht behandeld door de voorzitter van Of Course Cursussen.

Artikel 10 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Of Course Cursussen is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging: a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld; b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden; c. waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld; d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest; e. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Of Course Cursussen is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Of Course Cursussen schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11 Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13 Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 Klachtafdoening

1. Of Course Cursussen stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 15 Klachtregistratie en publicatie

1. Of Course Cursussen draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
2. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van Of Course Cursussen.

Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Of Course Cursussen en werkt inwerking op het moment van bekendmaking op de website van Of Course Cursussen.