

ORTEC FINANCE B.V.

REGELING KLACHTEN OPLEIDINGEN, TRAININGEN EN EVENTS

MAART 2019

## Inhoud

|   |   |
|---|---|
| Inhoud.....   | 2 |
| Inleiding.....  | 3 |
| Algemeen.....   | 3 |
| Inwerkingtreding.....                                       | 3 |
| Begrippen.....  | 3 |
| Artikelen klachtenregeling.....                             | 5 |
| Ontvankelijkheid.....                                       | 5 |
| Samenstelling van de Klachtencommissie.....                 | 5 |
| Taken van de Klachtenfunctionaris en Klachtencommissie..... | 5 |
| Klachtprocedure.....  | 5 |
| Reactie Klachtenfunctionaris.....                           | 6 |
| Onafhankelijk Klachtenorgaan.....                           | 6 |

---

# 1. Inleiding

---

## 1.1 Algemeen

Ortec Finance B.V. ("OF") wil met het oog op een goede bedrijfsvoering invulling geven aan de behandeling en administratieve vastlegging van klachten over alle cursussen, trainingen, opleidingen, congressen, seminars of andere events als zijnde geregistreerd op haar website: [www.ortec-finance.com](http://www.ortec-finance.com). In dat kader is de Regeling Klachten Opleidingen, Trainingen en Events binnen Ortec Finance ingevoerd. Deze regeling regelt de gang van zaken ten aanzien van de vastlegging alsmede afhandeling van Klachten.

## 1.2 Inwerkingtreding

De Regeling Incidenten treedt in werking per 1 april 2015. Ortec Finance behoudt zich het recht voor om de Regeling Klachten Opleidingen, Trainingen en Events op elk moment aan te passen, indien omstandigheden (bijvoorbeeld aanpassing van wet- en regelgeving) daartoe aanleiding geven.

## 1.3 Begrippen

### *Compliance Officer*

Een functionaris die is aangesteld binnen de organisatie om toe te zien op de naleving van wet en regelgeving en ook interne codes en regelingen.

### *Cursus, training, opleiding, congres, seminar of ander event*

Een door "OF" aangeboden of georganiseerde kennisdeling. Als maatwerk voor één klant of als open inschrijving voor meerdere verschillende klanten.

### *Deelnemer*

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

### *Directie*

De Directie bestaat uit de Board en het Management Team. De Board is het bestuur van Ortec Finance Holding B.V. en wordt gevormd door uitvoerende en niet-uitvoerende directeuren. De hoogst geplaatste uitvoerend directeur is de CEO en hij is verantwoordelijk voor het dagelijks beleid van de Ortec Finance groep, dat is Ortec Finance Holding B.V. en de dochterondernemingen. De CEO laat zich ondersteunen door een Management Team en samen heten zij het Management.

### *Docent/trainer/opleider/adviseur*

De persoon die in opdracht van "OF" een cursus, training, opleiding, congres, seminar of ander event uitvoert.

### *Klacht*

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

### *Klager*

Degeene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

*Klachtenfunctionaris*

De door het bestuur van "OF" aangewezen persoon die de Klacht volgens de Klachtenprocedure behandelt.

*Klachtencommissie*

De Klachtenfunctionaris en de Compliance Officer die waken over de Klachtenprocedure inzake cursussen, trainingen, opleidingen, congressen, seminars of andere events.

*Maatwerk*

Een door "OF" op speciaal verzoek van de klant gemaakte en georganiseerde masterclass, cursus, training, opleiding, congres, seminar of ander event.

*Open inschrijving*

Een masterclass, cursus, training, opleiding, congres, seminar of ander event waar geïnteresseerde deelnemers zich voor aan kunnen melden.

---

## 2. Artikelen klachtenregeling

---

### 2.1 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en de persoon in opdracht van wie deze aan een cursus, training, opleiding, congres, seminar of ander event deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van een cursus, training, opleiding, congres, seminar of ander event een schriftelijke klacht over de uitvoering van een cursus, training, opleiding, congres, seminar of ander event 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/zij zijn/haar klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van drie (3) jaar bewaard.

### 2.2 Samenstelling van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie bestaat uit een klachtenfunctionaris die overleg voert met de Compliance Officer van "OF". De Klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht die is ingediend volgens de in artikel 2.4. beschreven klachtprocedure. De klachtenfunctionaris kan enkel vervangen worden voor een andere persoon, aangewezen door de Directie van "OF".

### 2.3 Taken van de Klachtenfunctionaris en Klachtencommissie

1. De Klachtenfunctionaris heeft de taak om de bij hem/haar ingediende klachten te onderzoeken en samen met de betreffende Business Unit Manager tot een oordeel en advies te komen.
2. Wanneer de Klager niet akkoord gaat met het oordeel en advies van de klachtenfunctionaris wordt dit aan de Compliance Officer voorgelegd. De Compliance Officer beoordeelt of het advies en oordeel van de klachtenfunctionaris conform de wet –en regelgeving van Ortec Finance is.
3. De Compliance Officer adviseert de klachtenfunctionaris, indien nodig, om samen met de Klager een onafhankelijke derde aan te wijzen om de Klacht te bekijken en een onafhankelijk advies uit te brengen.

### 2.4 Klachtprocedure

1. Nadat de klacht digitaal of schriftelijk is ingediend (via [info@ortec-finance.com](mailto:info@ortec-finance.com)) krijgt de Klager binnen vijf (5) werkdagen een bericht van de Klachtenfunctionaris dat zijn/haar klacht bij "OF" is ontvangen.
2. De Klachtenfunctionaris onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht en stemt af met de betreffende Business Unit Manager. 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 klachtenfunctionaris de opleider van een betreffende cursus, training, opleiding, congres, seminar of ander event vragen een schriftelijke reactie op deze klacht te geven.
4. De Klachtenfunctionaris beoordeelt de Klacht in combinatie met de reactie van de opleider en stemt af met de betreffende Business Unit Manager om tot een gepast oordeel en advies te komen.

5. De Klachtenfunctionaris zendt een afschrift van het oordeel en advies naar de Klager.
6. Is het naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/opleider/adviseur zich een oordeel en advies te vormen, dan wordt de Compliance Officer van OF om advies gevraagd.
7. Wanneer de Klager het niet eens is met het oordeel en advies, is er gelegenheid om het gestelde oordeel en advies voor te leggen aan de Compliance Officer van OF.

## 2.5 Reactie Klachtenfunctionaris

1. Uiterlijk twee weken na het vastgestelde oordeel en advies van de Klachtenfunctionaris, geeft de klachtenfunctionaris zijn/haar schriftelijke reactie aan de Klager. Deze reactie kan één keer weerlegd worden binnen de Klachtencommissie. Dan wordt het oordeel binnen de Klachtencommissie besproken en wordt er, indien wenselijk, een nieuwe advies gedaan. Daarna is het mogelijk om een oordeel te vragen van het onafhankelijke klachtenorgaan.
2. De Klachtenfunctionaris zendt binnen twee weken na het advies van de Compliance Officer een afschrift van zijn reactie aan 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.

## 2.6 Onafhankelijk Klachtenorgaan

1. Indien de bovenstaande procedure niet leidt tot een geschikte oplossing voor de kandidaat, dan is er een mogelijkheid om tegen het oordeel of advies in beroep te gaan bij een onafhankelijk klachtenorgaan.
2. Het aangewezen klachtenorgaan is AN-i (<https://www.an-i.nl/beroepsregeling/>).
3. De Klager dient de klacht schriftelijk per post of email bij het klachtenorgaan in. De contact informatie is te raadplegen op <https://www.an-i.nl/beroepsregeling>.
4. De beroepsprocedure is onderhevig aan de algemene voorwaarden van het klachtenorgaan welke zijn te raadplegen op de website van het klachtenorgaan.
5. Het oordeel van het klachtenorgaan is bindend voor zowel de klager als voor Ortec Finance B.V.