

Klachtenregistratie en -afhandeling

Bij Onderwijs Academie hechten wij veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Mocht een deelnemer, opdrachtgever of andere betrokkene een klacht hebben, dan hanteren wij de volgende procedure voor registratie en afhandeling:

1. **Indienen van een klacht**

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via info@onderwijsacademie.nl of per post naar Twentepoort West 10, 7609RD Almelo. De klacht dient voorzien te zijn van een duidelijke omschrijving en relevante gegevens.

2. **Registratie en bevestiging**

Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister. Binnen **5 werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een bevestiging van ontvangst.

3. **Behandeling van de klacht**

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door een verantwoordelijke binnen Onderwijs Academie. Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd. Binnen **4 weken** ontvangt de indiener een inhoudelijke reactie en, indien van toepassing, een voorstel tot oplossing. Indien de klacht meer tijd vergt, wordt de indiener hierover binnen vier weken geïnformeerd met een verwachte termijn.

4. **Beroepsmogelijkheid**

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak van de directie, kan hij/zij binnen vier weken na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen. Dit bezwaar dient te worden gericht aan **Mr. Mark Loef**, die als onafhankelijke klachtenfunctionaris optreedt.

Contactgegevens:

Mr. Mark Loef

loef@danielshuisman.nl

0570-613327

De klachtenfunctionaris beoordeelt het bezwaar objectief en kan, indien nodig, aanvullende informatie opvragen bij zowel de klager als de directie. Binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar volgt een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak. Deze uitspraak is voor beide partijen bindend en zal binnen 2 weken worden opgepakt.

5. **Bewaartermijn**

Alle klachten en de bijbehorende afhandeling worden geregistreerd en gedurende **2 jaar** bewaard, conform de geldende regelgeving en in lijn met gangbare bewaartermijnen in het onderwijs.

Met deze procedure borgen wij een transparante en zorgvuldige afhandeling van klachten, waarbij we streven naar continue verbetering van onze dienstverlening.