



Klachtenregeling DIOR Academy

Artikel 1: Definities

1. DIOR Academy, gevestigd Bezuidenhoutseweg 1 te Den Haag
2. Klager: een deelnemer aan een leergang, opleiding of workshop of de organisatie waarbij de deelnemer werkzaam is
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de leergang, opleiding of workshop bij DIOR Academy of de uitvoering hiervan
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie via info@dior.nl t.a.v. de examencommissie te melden

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk of per e-mail, te worden ingediend bij de directie van DIOR Academy (r.bos@becis.nl).
2. De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.
3. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen de termijn van 21 dagen
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt
3. Binnen ten hoogste 28 dagen na ontvangst van de klacht nodigt de directie de klager uit om de klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden
4. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal 28 dagen
5. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de directie deze verlenging aan de klager bekend.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 28 dagen 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.

2. Indien de geboden oplossing niet als geschikt wordt ervaren, dan is er de mogelijkheid om de commissie van Bezwaar en Beroep te raadplegen. Het oordeel van deze commissie is bindend voor DIOR Academy; eventuele consequenties verbonden met het oordeel van de commissie zullen snel worden afgehandeld.
DIOR Academy is onderdeel van BECIS (ISO 9001 gecertificeerd)
3. Klachten en oplossingen worden bij de desbetreffende leergang, opleiding of workshop geregistreerd. Deze klachtregistraties worden minimaal 3 jaar bewaard.