

## **Klachtenregeling OmZin**

### **Inleiding**

Als organisatie besteden we veel aandacht aan een goede communicatie met en benadering van onze studenten, deelnemers en cliënten. De inzet is om helder en zorgvuldig te zijn in onze reacties naar mensen toe.

Bent u van mening dat we daarin te kort zijn geschoten? Wij lossen het graag voor u op en stellen het op prijs wanneer u zo spoedig mogelijk contact met ons opneemt bij vragen, onduidelijkheden, zorgen of ervaren problemen. Zo is het in geval van deelname aan een opleiding of traject goed om direct contact op te nemen met de betreffende docent.

Wij ervaren dat een moment van overleg, uitwisseling, afstemming of uitleg ondersteunend en voldoende is om verder te kunnen. We hebben de visie dat we als organisatie van ieder contact leren en daarmee de kwaliteit van ons bedrijf voeden. Dit geldt o.i. ook voor onze studenten, deelnemers en cliënten.

### **Een klacht indienen**

Mocht u toch ontevreden zijn over onze benaderingswijze, dan kunt u overwegen een klacht in te dienen. Dit kunt u zowel schriftelijk, telefonisch als mondeling doen bij OmZin, ten name van Maarten Haalboom (Nieuwe Es 23, 7622 BX Borne, 074 2668851, [info@omzin.nl](mailto:info@omzin.nl)). Wij verzoeken u in de beschrijving van de klacht te benoemen waar, wanneer, met wie en hoe een en ander heeft plaatsgevonden.

### **Reactie**

Binnen 1 week na ontvangst van uw klacht ontvangt u van OmZin een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin staat de termijn, in ieder geval binnen vier weken, dat wij de klacht afhandelen.

Indien gewenst kunt u uw klacht mondeling toelichten. Wij maken hiervoor een afspraak. Het is mogelijk dat u inzage krijgt in de documenten die bij uw klacht horen.

### **Behandeling**

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Bij de behandeling van de klacht streeft OmZin, binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat in redelijkheid kan worden verwacht, naar een doeltreffende oplossing van het probleem. Binnen OmZin worden verantwoordelijke medewerkers gewezen op hun aandeel in het voorval, zodat in de toekomst soortgelijke klachten kunnen worden voorkomen. Ook op die manier is de behandeling van een klacht een leerproces voor betrokkenen. Bij de behandeling van de klacht wordt u in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. U wordt schriftelijk, gemotiveerd in kennis gesteld over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen. Als er langere tijd dan de gestelde termijn van vier weken nodig zijn om de klacht te behandelen, dan stellen wij u daar binnen de gestelde behandelingstermijn van op de hoogte. We lichten het uitstel toe en geven we een indicatie van de termijn dat uitsluitel gegeven kan worden.

De correspondentie die tijdens de procedure ontstaan is wordt na afhandeling van de klacht twee jaar bewaard.

### **Geschillencommissie**

OmZin heeft een geschillencommissie. Mocht het voorkomen dat beide partijen niet tot overeenstemming komen over afhandeling van de klacht, dan wordt de klacht voorgelegd aan deze onafhankelijke geschillencommissie. Als deze commissie een klacht in behandeling neemt, brengt de commissie een bindend advies uit aan zowel de indiener van de klacht als het opleidingsinstituut. Het advies van de commissie wordt door OmZin zo spoedig mogelijk uitgevoerd. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. U kunt uw brief richten aan: OmZin, training, intuïtie en ontwikkeling t.a.v. Geschillencommissie, Nieuwe Es 23, 7622 BX Borne.