

**Klachtenregeling DIOR Academy**

**Artikel 1: Definities**

1. DIOR Academy, gevestigd Bezuidenhoutseweg 1, 2594 AB 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](mailto: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](mailto: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. 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.
3. Verlenging van de genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal 28 dagen.
4. 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 op de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht. Indien de klager het niets eens is met het door de directie genomen besluit, heeft de klager de mogelijkheid schriftelijk  in beroep te gaan bij een onafhankelijke arbiter waarvan het adres onderaan de brief staat waarin de uitspraak van de directie wordt vermeld. Het oordeel van deze arbiter is bindend voor DIOR Academy; eventuele consequenties verbonden aan het oordeel van de arbiter zullen zo spoedig mogelijk door DIOR worden afgehandeld.
2. Klachten en oplossingen worden bij de desbetreffende cursus, workshop, training of opleiding geregistreerd. Deze klachtregistraties worden minimaal 3 jaar bewaard.