

# Klachten- en beroepsprocedure

Voor opleiding, training en coaching van Instituut Mentoris

## Artikel 1: Definities

1. Instituut Mentoris, gevestigd aan de Noorderhaven 49, 7202 DD te Zutphen
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding, training of coaching van Instituut Mentoris, dan wel diens ouder of wettelijk vertegenwoordiger als de deelnemer minderjarig is, of een zakelijke opdrachtgever voor zover de klacht betrekking heeft op de uitvoering van de overeenkomst.;
3. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de organisatie, inhoud, uitvoering, communicatie of bejegening met betrekking tot een opleiding, training of coaching van Instituut Mentoris.
4. Onder een klacht in de zin van deze regeling wordt niet verstaan:
  - a. een klacht over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of andere vormen van ongewenst gedrag; hiervoor geldt een afzonderlijke regeling;
  - b. een geschil over toetsing, examinering, beoordeling of examenbesluiten; hiervoor geldt de procedure zoals opgenomen in het examenreglement en/of de Onderwijs- en Examenregeling (OER);
  - c. een bezwaar tegen algemeen beleid of een besluit van algemene strekking van Instituut Mentoris.

## Artikel 2: Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij de directie van Instituut Mentoris.
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. naam en contactgegevens van de klager;
  - b. datum van indiening;
  - c. een duidelijke omschrijving van de klacht;
  - d. relevante stukken of correspondentie, voor zover aanwezig.
3. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

## Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. Instituut Mentoris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen.
2. De klacht wordt zorgvuldig behandeld. De klager wordt in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten.
3. Instituut Mentoris streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst af te handelen. Als er meer tijd nodig is, wordt de klager daarover tijdig schriftelijk geïnformeerd, onder vermelding van de reden en de verwachte afhandeltermijn.
4. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.
5. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en ten minste twee jaar bewaard.

#### **Artikel 4: Externe geschillenregeling**

1. Als een particuliere deelnemer het geschil na doorlopen van de interne klachtenprocedure niet opgelost acht, kan hij of zij het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Particulier Onderwijs. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)
2. Op de behandeling door de Geschillencommissie zijn het toepasselijke reglement van De Geschillencommissie en de toepasselijke voorwaarden van toepassing.
3. De deelnemer dient het geschil tijdig en in beginsel binnen de daarvoor geldende termijn bij De Geschillencommissie aanhangig te maken.
4. Indien sprake is van een zakelijke opdrachtgever of een overeenkomst op zakelijke basis, geldt de externe route via De Geschillencommissie uitsluitend voor zover dat contractueel van toepassing is; in andere gevallen geldt de overeengekomen geschillenregeling of de bevoegde rechter.

#### **Artikel 5 - Examencommissie / OER**

1. Klachten, bezwaren of beroepen die betrekking hebben op toetsing, examinering, beoordeling, vrijstellingen, examenuitslagen of andere examenbesluiten vallen niet onder deze klachtenregeling.
2. Deze worden behandeld overeenkomstig het examenreglement en, indien van toepassing, de Onderwijs- en Examenregeling (OER) van Instituut Mentor.
3. In het examenreglement en/of de OER wordt in ieder geval geregeld:
  - a. bij welk orgaan het bezwaar of beroep wordt ingediend;
  - b. binnen welke termijn dat moet gebeuren;
  - c. hoe de behandeling plaatsvindt;
  - d. binnen welke termijn uitspraak wordt gedaan.

#### **Artikel 6: Ingangsdatum**

1. Deze regeling gaat in op 01 november 2021