

Klachtenprotocol IMOZ

Artikel 1: Definities:

1. IMOZ: IMOZ B.V. Opleidingen en Trainingen, Rijksstraatweg 104, 7383 AW Voorst.
2. Klager: een deelnemer of een organisatie met medewerkers die deelnemen aan een opleiding of training aangeboden door IMOZ.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding bij IMOZ of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Directie: mevrouw S. Diekema, sandradiekema@imoz.nl

Artikel 2: Indienen van een klacht:

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van IMOZ.
2. 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 vijf werkdagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
4. Is er een langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan wordt de klager hiervan binnen die vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. De directie geeft een indicatie van wanneer verwacht mag worden dat er uitsluitsel wordt gegeven.
5. De directie zal de klacht vertrouwelijk behandelen.

Artikel 4: Uitspraak:

1. Binnen acht weken na het kennis nemen van de klacht 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 klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
T : 070-3105310
W: www.degeschillencommissie.nl

3. Het oordeel van De Geschillencommissie is voor IMOZ bindend. Eventuele consequenties worden door IMOZ binnen acht weken afgehandeld.

Artikel 5: Afhandeling:

De klachten worden geregistreerd door IMOZ en worden gedurende een periode van vijf jaar bewaard.

Artikel 6: Ingangsdatum

Deze klachtenregeling is ingegaan op 01-01-2023.