

NEMESIS OPLEIDINGEN - KLACHTENREGELING
www.nemesisopleidingen.nl

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Nemesis Opleidingen & Cursussen zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Nemesis Opleidingen & Cursussen.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Nemesis Opleidingen & Cursussen, wordt aangemerkt als een gedraging van Nemesis Opleidingen & Cursussen.

Artikel 2

Nemesis Opleidingen & Cursussen draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Hoofdstuk 2. De behandeling van klaagschriften

Artikel 3

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 4 tot en met 12 van toepassing.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 4

1. Zodra Nemesis Opleidingen & Cursussen naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
2. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door de Nemesis Opleidingen & Cursussen.

Artikel 5

1. Nemesis Opleidingen & Cursussen bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst.
2. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:
 - a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - b) de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
 - c) de naam en het telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
 - d) de procedure van hoor en wederhoor
 - e) de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of via internet te lezen.

Artikel 6

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 7

1. Nemesis Opleidingen & Cursussen is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 4 en volgende is behandeld;
- b) die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c) waartegen door de klager (administratief)beroep kan of kon worden ingesteld;
- d) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- e) zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Nemesis Opleidingen & Cursussen is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. In overleg met betrokkene kan het horen telefonisch plaatsvinden.

2. Van het horen van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 11

1. Nemesis juridische opleidingen stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 12

1. Nemesis juridische opleidingen draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
2. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van Nemesis juridische opleidingen.

Artikel 13

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Nemesis juridische opleidingen.
2. De secretaris van Nemesis juridische opleidingen draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Aldus vastgesteld door Nemesis juridische opleidingen, in haar vergadering van 25 november 2014.