

KLACHTENREGELING OMNIDRONES B.V.

Artikel 1: In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Trainingsinstelling; **OmniDrones B.V.**
2. Bevoegd gezag: Accountable manager, **Egbert Swierts**
3. Onafhankelijke derde als bedoeld in artikel 8; **Jaap Pastoor**
4. Klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, ouder/voogd/verzorger van
5. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
6. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien het contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan het bevoegd gezag binnen de instelling middels het online klachten contactformulier klachten@omnidrones.nl te vinden op www.omnidrones.nl/contact
3. De klager wordt uitgenodigd door het bevoegd gezag om het probleem te bespreken.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 4.

Artikel 3: Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat deze klachtenregeling met de contactgegevens van het bevoegd gezag en onafhankelijke derde bereikbaarheid zijn door deze in ieder geval te publiceren middels aan auto-replay op de online klachten contactformulier klachten@omnidrones.nl te vinden op www.omnidrones.nl/contact

Artikel 4: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de bij het bevoegd gezag door deze te mailen naar: klachten@omnidrones.nl
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
 - f. onderwerp mail: klacht.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. De klacht wordt in behandeling genomen door het bevoegd gezag, er volgt binnen vier weken een reactie.

Artikel 5: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die de klacht zelf afhandelen.

2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de onafhankelijke derde.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de onafhankelijke derde.

Artikel 6: De klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag: Accountable Manager Egbert Swierts, Postadres: Industrieweg 1, 9402 NP Assen T: 0592 – 868 218 E: egbert@omnidrones.nl
W: www.omnidrones.nl/contact
2. Onafhankelijke derde: Jaap Pastoor, Postadres Heklanden 39, 9407 PK Assen
E: jpastoor2015@ziggo.nl

De onafhankelijke derde werkt uitsluitend in opdracht van het bevoegd gezag.

Artikel 7: Informatieverstrekking aan de onafhankelijke derde

Personeelsleden in dienst van of ingehuurd door het bevoegd gezag zijn verplicht door de onafhankelijke derde gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 8: Oordeel onafhankelijke derde

1. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend en zal binnen vier weken na ontvangst door het bevoegd gezag met de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken instelling en de onafhankelijke derde schriftelijk worden gedeeld. Hierin wordt tevens gemotiveerd of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder, de directeur en de onafhankelijke derde.

Artikel 9: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 10: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd.

Artikel 11: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
Deze klachten regeling is in werking getreden op 18 februari 2019
2. Het dossier n.a.v. een klacht wordt tenminste voor de duur van één jaar na afhandeling bewaard.