

# Klachtenreglement Premac

Hieronder staat het klachtenreglement van Premac.

## Artikel 1 - Definities

Student: Natuurlijk persoon die bij Premac een of meerdere opleidingen afneemt. Premac: KvK nummer: 82322120.

Opleiding: Een door Premac verzorgde opleiding, cursus, bij-/nascholingen, interne stagedag of studiereis.

Directie: De directie van Premac.

Melding: Een uiting van ongenoegen aan Premac over de wijze waarop Premac zich in een bepaalde situatie - gerelateerd aan een opleiding - heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.

Klacht: Een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Premac zich in een bepaalde situatie - gerelateerd aan een opleiding - heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle opleidingen van Premac.

## Artikel 3 - Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

Een student doet binnen 4 weken nadat student de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij de directie van Premac.

De directie van Premac heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijk termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.

De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de student en nadere afspraken maken over de afhandeling.

Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.

Indien de melding niet naar tevredenheid van de student is afgehandeld, meldt de student dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de student rechten terzake verliest.

Premac zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de student.

Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

1. De naam en het adres van de indiener;
2. De dagtekening;
3. Een nauwkeurige omschrijving van de handeling en/of gedraging waarop de klachtbetrekking heeft en de mededeling om welke medewerker het gaat, en waar en wanneer de handeling en/of gedraging heeft plaatsgevonden;
4. De reden waarom de indiener bezwaar heeft tegen de handeling en/of gedraging;
5. De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen per post worden verzonden naar:

**Premac**

T.a.v. de directie  
Juwelenhof 23  
1336 SK Almere

En per e-mail naar: [info@premac.nl](mailto:info@premac.nl) t.a.v. de directie met als onderwerp melding of klacht. Premac

neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling.

Premac adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.

Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken. Premac heeft de verplichting zich in te spannen de klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 6 weken, op te lossen.

## Artikel 4 - Geen verplichting tot behandeling

Premac is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

1. De melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan een opleiding van Premac;
2. Hierover door de student reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formeleklacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
3. Dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
4. Door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

## Artikel 5 – Klachten

Premac draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

## Artikel 6 - Afhandeling klachten

De directie van Premac stelt een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden samen, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is. Zoals de Fong, Federatie van Opleidingen in de natuurlijke Geneeswijzen of een beroepsvereniging.

Voor de afhandeling van klachten geldt het volgende:

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.
2. De klachtencommissie beslist binnen 4 weken inzake de klacht.
3. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.
4. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.
5. De klachtencommissie geeft een mondelinge (telefonisch) dan wel schriftelijke melding van de verdaging aan de klager, onder vermelding van de reden van de verdaging en het nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
6. De klachtencommissie stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.
7. De toepassing van lid 7 van dit artikel kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
8. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uitmaakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

## Artikel 7 – Citeertitel

Dit reglement kan worden aangemerkt als "Klachtenreglement Premac".

Dit reglement zal jaarlijks worden geëvalueerd door de directie van Premac en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.

Ongeacht dit reglement blijven de bepalingen gelden zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden van Premac.

## Artikel 8 - Inwerkingtreding en blijvende geschillen

Dit klachtenreglement treedt in werking per 1 mei 2021. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

### Toelichting

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is ervoor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Premac haar opleidingen heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien Premac de klacht naar tevredenheid van de student heeft afgehandeld, dan wel wanneer de student aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling. Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.