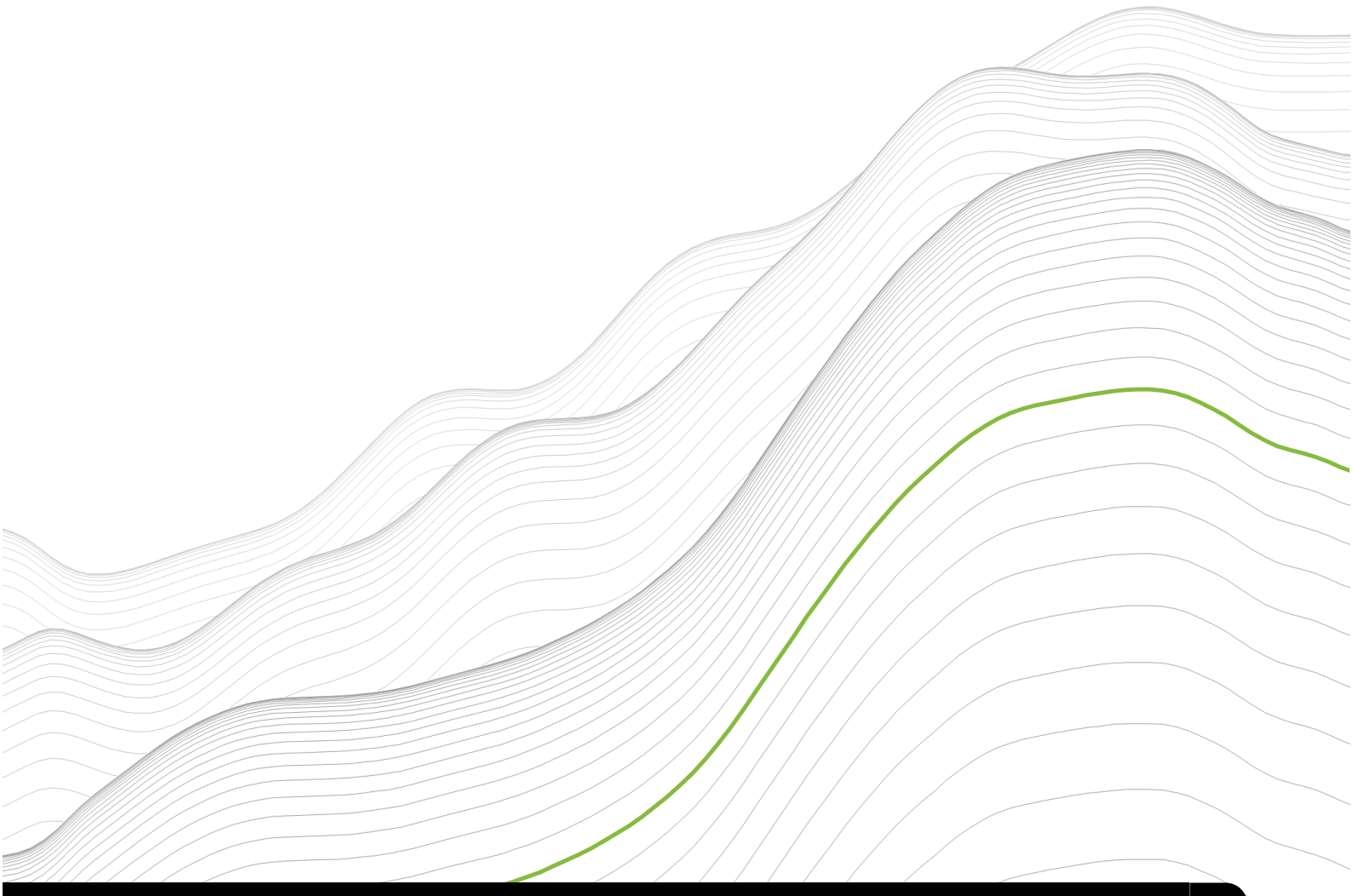
Klachtenregeling



1 November 2026

Version: 2.1

ORTEC FINANCE

Datum	Versie	Wijzigingen
Maart 2019	1.0	Eerste versie
September 2022	1.1	Formatting
Oktober 2026	2.1	Formatting

Inhoud

1. Inleiding **4**

1.1. Algemeen 4

1.2. Inwerkingtreding 4

1.3. Begrippen 4

2. Artikelen klachtenregeling **5**

2.1. Ontvankelijkheid 5

2.2. Samenstelling van de Klachtencommissie 5

2.3. Taken van de Klachtenfunctionaris en Klachtencommissie 5

2.4. Klachtprocedure 5

2.5. Reactie Klachtenfunctionaris 6

2.6. Onafhankelijk Klachtenorgaan 6

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Ortec Finance B.V. ('**Ortec**') wil met het oog op een goede bedrijfsvoering invulling geven aan de behandeling en administratieve vastlegging van Klachten over alle cursussen, trainingen, opleidingen, congressen, seminars Ortec andere events als zijnde geregistreerd op haar website: www.ortecfinance.com. In dat kader is deze Regeling voor Opleidingen, Trainingen en Events ('**Regeling**') binnen Ortec ingevoerd. Deze regeling regelt de gang van zaken ten aanzien van de vastlegging alsmede afhandeling van Klachten.

1.2. Inwerkingtreding

De Regeling treedt in werking per maart 2019. Ortec behoudt zich het recht voor om de Regeling op elk moment aan te passen, indien omstandigheden (bijvoorbeeld aanpassing van wet- en regelgeving) daartoe aanleiding geven.

1.3. Begrippen

'Compliance Officer'	Een functionaris die is aangesteld binnen Ortec om toe te zien op de naleving van wet- en regelgeving en ook interne codes en regelingen.
'Deelnemer'	Ieder die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een Event welke geregistreerd staat als geaccrediteerde opleiding op onze website.
'Directie'	De Directie bestaat uit de Board en het Management Team. De Board is het bestuur van Ortec Finance Holding B.V. en wordt gevormd door uitvoerende en niet-uitvoerende directeuren. De hoogstgeplaatste uitvoerend directeur is de CEO en hij is verantwoordelijk voor het dagelijks beleid van de Ortec Finance groep, dat is Ortec Finance Holding B.V. en de dochterondernemingen. De CEO laat zich ondersteunen door een Management Team en samen heten zij het Management.
'Event'	Een door Ortec aangeboden of georganiseerde kennisdeling. Als maatwerk voor één klant of als open inschrijving voor meerdere verschillende klanten. Dit event kan bestaan uit maar is niet gelimiteerd tot: een cursus, training, opleiding, congres, seminar of ander event.
'Klacht'	Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, congres, seminar of ander event gericht aan de Klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.
'Klachtencommissie'	De Klachtenfunctionaris en de Compliance Officer die waken over de Regeling.
'Klachtenfunctionaris'	De door het bestuur van Ortec aangewezen persoon die de Klacht volgens deze Regeling behandelt.
'Klager'	Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.
'Maatwerk'	Een door Ortec op speciaal verzoek van de klant gemaakte en georganiseerd Event.
'Open inschrijving'	Een Event waar geïnteresseerde deelnemers zich voor aan kunnen melden.
'Uitvoerder'	De persoon die in opdracht van Ortec een Event uitvoert.

2. Artikelen klachtenregeling

2.1. Ontvankelijkheid

1. Elke Deelnemer en de persoon in opdracht van wie deze aan Event deelneemt, of heeft deelgenomen, kunnen tot drie maanden na afsluiting van een Event een schriftelijke Klacht over de uitvoering van een Event indienen bij de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie kan beslissen dat een Klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de Klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij/zij zijn/haar klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde Klachten worden voor een periode van drie (3) jaar bewaard.

2.2. Samenstelling van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie bestaat uit een Klachtenfunctionaris die overleg voert met de Compliance Officer van Ortec. De Klachtenfunctionaris onderzoekt de Klacht die is ingediend volgens de in artikel 2.4. beschreven klachtprocedure. De Klachtenfunctionaris kan enkel vervangen worden voor een andere persoon, aangewezen door de Directie van Ortec.

2.3. Taken van de Klachtenfunctionaris en Klachtencommissie

1. De Klachtenfunctionaris heeft de taak om de bij hem/haar ingediende Klachten te onderzoeken en samen met de betreffende Business Unit Manager tot een oordeel en advies te komen.
2. Indien de Klager niet akkoord gaat met het oordeel en advies van de Klachtenfunctionaris wordt dit aan de Compliance Officer voorgelegd. De Compliance Officer beoordeelt of het advies en oordeel van de Klachtenfunctionaris conform de wet –en regelgeving van Ortec is.
3. De Compliance Officer adviseert de Klachtenfunctionaris, indien nodig, om samen met de Klager een onafhankelijke derde aan te wijzen om de Klacht te bekijken en een onafhankelijk advies uit te brengen.

2.4. Klachtprocedure

1. Nadat de Klacht digitaal of schriftelijk is ingediend (via info@ortec-finance.com) krijgt de Klager binnen vijf (5) werkdagen een bericht van de Klachtenfunctionaris dat zijn/haar Klacht bij Ortec is ontvangen.
2. De Klachtenfunctionaris onderzoekt de ontvankelijkheid van de Klacht en stemt af met de betreffende Business Unit Manager. Is de Klacht niet ontvankelijk, dan wordt dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de Klager.
3. Is de Klacht wel ontvankelijk, dan zal de Klachtenfunctionaris de Uitvoerder van een Event vragen een schriftelijke reactie op deze Klacht te geven.
4. De Klachtenfunctionaris beoordeelt de Klacht in combinatie met de reactie van de Uitvoerder en stemt af met de betreffende Business Unit Manager om tot een gepast oordeel en advies te komen.
5. De Klachtenfunctionaris zendt een afschrift van het oordeel en advies naar de Klager.
6. Is het naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris niet mogelijk op basis van de Klacht en de reactie van de betrokken Uitvoerder zich een oordeel en advies te vormen, dan wordt de Compliance Officer van Ortec om advies gevraagd.
7. Wanneer de Klager het niet eens is met het oordeel en advies, is er gelegenheid om het gestelde oordeel en advies voor te leggen aan de Compliance Officer van Ortec.

2.5. Reactie Klachtenfunctionaris

1. Uiterlijk twee weken na het vastgestelde oordeel en advies van de Klachtenfunctionaris, geeft de Klachtenfunctionaris zijn/haar schriftelijke reactie aan de Klager. Deze reactie kan één keer weerlegd worden binnen de Klachtencommissie. Dan wordt het oordeel binnen de Klachtencommissie besproken en wordt er, indien wenselijk, een nieuw advies gedaan. Daarna is het mogelijk om een oordeel te vragen van het onafhankelijke klachtenorgaan.
2. De Klachtenfunctionaris zendt binnen twee weken na het advies van de Compliance Officer een afschrift van zijn reactie aan de betrokken Uitvoerder.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de Klager en de betrokken Uitvoerder.

2.6. Onafhankelijk klachtenorgaan

1. Indien de bovenstaande klachtenprocedure uit artikel 2.4 niet leidt tot een geschikte oplossing voor de Klager, dan is er een mogelijkheid om tegen het oordeel of advies in beroep te gaan bij een onafhankelijk klachtenorgaan.
2. Het aangewezen klachtenorgaan is AN-i (https://www.an-i.nl/beroepsregeling/).
3. De Klager dient de klacht schriftelijk per post of email bij het klachtenorgaan in. De contact informatie is te raadplegen op https://www.an-i.nl/beroepsregeling.
4. De beroepsprocedure is onderhevig aan de algemene voorwaarden van het klachtenorgaan welke zijn te raadplegen op de website van het klachtenorgaan.
5. Het oordeel van het klachtenorgaan is bindend voor zowel de Klager als voor Ortec.