

## Begrippenlijst

In deze klachtenregeling worden de volgende begrippen gebruikt:

**Cursus of training**

De cursus, training (beide zowel klassikaal, als door middel van e-learning), of andere bijeenkomst die door of namens Icademy wordt aangeboden, dan wel georganiseerd.

**Deelnemer**

Ieder die heeft deelgenomen of deelneemt aan een cursus of training van Icademy.

**Directie**

De directie in de persoon van de algemeen directeur van Icademy.

**Aanspreekpunt**

Contactpersoon van Icademy die aangevoerde klachten registreert en naar aanleiding van een klacht de communicatie behartigt.

**Klager**

Degene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

**Klacht**

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus of training van Icademy gericht aan de klachtencommissie met het verzoek een onderzoek in te stellen en/of een oordeel te vellen, dan wel een uitspraak te doen.

**Klachtencommissie**

De klachtencommissie van Icademy inzake cursussen en trainingen.

**Melding**

Suggestie ter verbetering van lesstof, software of procedures.

**Trainer/opleider/coach/adviseur**

De persoon die in opdracht van Icademy de cursus of training uitvoert.

## Doel

Het doel van deze klachtenprocedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten.

Hierdoor dienen klachten van cursisten zo te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- A) De klager zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld.
- B) Herhaling van de klacht wordt voorkomen.

### *Indienen*

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Dit kan via de mail (info@icademy.nl) of per post (Kloekhorststraat 29, 9401 BB Assen). Op andere wijze ingediende klachten worden beschouwd als meldingen.

### *Ontvankelijkheid en behandeling*

Meldingen van typfouten, rekenfouten enzovoorts in cursussen worden niet gerekend als klacht maar als 'melding'. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen. Een klacht is pas een klacht als er aantoonbaar sprake is van een structureel probleem of als redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de deelnemer of klager schade heeft ondervonden.

Er kan worden geklaagd tot twee maanden na het ontstaan van de klacht, het kopen van een dienst van Icademy, of het volgen van een cursus/training van Icademy. Als deze termijn is verstreken kan de directie besluiten de klacht toch te behandelen, indien de klacht redelijkerwijs niet eerder kon worden ingediend.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld door de klachtencommissie. Geregistreerde klachten worden als regel 36 maanden bewaard. Alleen op schriftelijk verzoek van de klager kunnen haar/zijn gegevens eerder uit het klachtenregistratiesysteem worden verwijderd.

### *Werkwijze*

Als eerste controleert de klachtencommissie of de klacht aannemelijk en/of gerechtvaardigd is. Is dit het geval, dan stelt de klachtencommissie, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klager. De klachtencommissie legt de oplossing vast in het klachtenregistratiesysteem. Indien de klachtencommissie de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen, wordt deze aan de directie voorgelegd. De klager ontvangt binnen tien werkdagen een reactie op zijn of haar klacht.

In het klachtenregistratiesysteem wordt vermeld:

- datum
- naam en registratienummer cursist
- naam aanspreekpunt
- omschrijving van de klacht
- mogelijke oorzaak/oorzaken
- oplossing/oplossingen
- wel/niet overeenstemming met cursist

### *Vaststellen oorzaak en oplossen klacht*

De klachtencommissie stelt, indien nodig in overleg met de directie, de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of er een structurele oplossing c.q. een preventieve maatregel gewenst is. Oorzaken en oplossingen moeten in het klachtenregistratiesysteem worden aangegeven. NB! Voor klachten die betrekking hebben op een extern examen moeten cursisten zich wenden tot de desbetreffende examenorganisatie.

### *Verantwoordelijkheden*

De klachtencommissie is verantwoordelijk voor het correct afhandelen van de klacht.

Van de klager wordt verwacht, dat deze de algemene fatsoensnormen handhaaft.

De directie is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachten en andere daaraan gerelateerde documenten, alsmede de bewaking van de klachtenafhandeling.

### *Analyse van de klachten*

De directie maakt jaarlijks een analyse van de klachten. De directie doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

### *Beroepsmogelijkheid*

Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid van de klager, dan kan in eerste instantie een beroep gedaan worden op de *Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen* ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

NB! De *Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen* neemt een geschil slechts in behandeling, indien de klacht op de juiste wijze bij de ondernemer werd ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

Voor het overige behoudt de klager altijd de mogelijkheid om zich tot andere bij wet gestelde instanties te wenden, zoals de burgerlijke- of strafrechter.

Alle in deze klachtenregeling opgenomen regelingen zijn in overeenstemming met de bepalingen inzake klachtenafhandeling in de Algemene Voorwaarden die van kracht zijn voor aanbieders/ondernemers die zijn aangesloten bij de *Nederlandse Raad voor Training en Opleiding* (NRTO).

Assen, 14 juli 2023

Mark Visser MSc.  
Algemeen directeur Icademy