



cademy

Klachtenregeling

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 of georganiseerd.

Deelnemer

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

Directie

Eén van de directeuren van Icademy

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.

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. Door deze structurering horen klachten van cursisten zo te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

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

Indienen

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Dit kan via de mail (info@icademy.nl) of per post (Afrikaweg 53, 9407 TP Assen).

Op andere wijze ingediende klachten worden beschouwd als meldingen.

Ontvankelijkheid

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 sprake is van een structureel probleem of als redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de deelnemer of klager schade heeft ondervonden.



cademy

Klachtenregeling

Er kan worden geklaagd tot 3 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 er redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat de klacht eerder kon worden ingediend.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. En de geregistreerde klachten worden tenminste 5 jaar bewaard.

Werkwijze

Als eerste controleert de klachtencommissie of de klacht gerechtvaardigd is. Zo ja 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 10 werkdagen een reactie op zijn of haar klacht.

In het klachtenregistratiesysteem wordt vermeld:

- datum
- cursist met naam en nummer (indien van toepassing)
- de naam van de persoon die de klacht afhandelt
- 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. 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.

Wij verwachten van de klager, dat deze de algemene fatsoensnormen handhaaft.

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

Registratie

Een klacht wordt ingevoerd in het klachtenregistratiesysteem. De klachten worden 5 jaar bewaard in het klachtenregistratiesysteem.



cademy

Klachtenregeling

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 behoudt deze de mogelijkheid om zich tot andere bij wet gestelde instanties te wenden, zoals de burgerlijke-of strafrechter.

Assen, 1 juli 2011

Drs. J.G. de Graaf
Directeur Icademy