

13.4 Klachtenprocedure consument

Artikel 1: Definities

1. **IVS:** IVS Opleidingen V.O.F, gevestigd te Dordrecht;
2. **Klager:** Een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. **Klacht:** Klacht over de organisatie, product of inhoud van de opleiding of training bij IVS Opleidingen of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. **Onder klacht wordt niet verstaan:** Een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling (zie 13.5).
5. **Onder klacht wordt evenmin verstaan:** Een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. Dergelijke klachten dienen te worden ingediend bij de externe exameninstellingen die de examens afnemen.
6. **Administratie:** De afdeling van IVS Opleidingen verantwoordelijk voor het beheer van studentgegevens en correspondentie.
7. **Directie:** Het bestuur van IVS Opleidingen dat verantwoordelijk is voor de strategische en operationele leiding.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, al dan niet digitaal, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de administratie van IVS Opleidingen. Mondelinge klachten worden alleen in behandeling genomen als ze schriftelijk worden bevestigd.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De administratie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen 7 dagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt, met inachtneming van de privacywetgeving.
3. Binnen ten hoogste 4 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Na wederzijdse toestemming wordt het gesprek opgenomen en genotuleerd. Beide partijen ondertekenen de notulen, waarna er een verslag wordt opgesteld en aan de klager wordt gezonden.
4. Indien de klager naar eigen inzicht niet in staat is een mondelinge toelichting te geven tijdens het gesprek, staat het de klager vrij om een mediator in te schakelen, mits dit geschiedt op eigen kosten van de klager.
5. De directie behoudt zich het recht voor om, indien zij dit noodzakelijk acht, een fysieke bijeenkomst met de klager te eisen, ongeacht de voorkeur van de klager voor andere communicatiemiddelen.
6. Indien de klager nalaat om binnen een redelijke termijn te reageren op verzoeken van de directie of indien de klager geen gevolg geeft aan een uitnodiging tot overleg, kan dit worden aangemerkt als het intrekken van de klacht, hetgeen resulteert in het vervallen van de klacht zonder verdere verplichtingen van de zijde van de directie.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 10 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat ten minste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.

2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, www.degeschillencommissie.nl. Klachten ingediend via andere instanties worden als rechtsongeldig beschouwd en niet behandeld.
3. Indien de directie na een zorgvuldig en gedegen onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht ongegrond is, of indien blijkt dat de klacht gebaseerd is op onjuiste of misleidende informatie, behoudt de directie zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen tegen de klager. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het indienen van een klacht wegens laster, smaad of andere vormen van reputatieschade jegens IVS Opleidingen. De directie zal in dergelijke gevallen onverwijld passende maatregelen treffen om de rechten en het aanzien van IVS Opleidingen te beschermen, waaronder het verhalen van eventuele schade.

Artikel 5: Bijzondere klachten inzake ongewenst gedrag

1. **Ongewenst gedrag:** Onder ongewenst gedrag wordt verstaan: pesten, discriminatie, geweld, seksueel misbruik en seksuele intimidatie. Klachten betreffende deze vormen van ongewenst gedrag vallen onder een specifieke procedure binnen IVS Opleidingen, waarbij de bescherming van de betrokkenen en een zorgvuldige afhandeling centraal staan.
2. **Vertrouwenspersoon:** Klager wordt in eerste instantie verzocht intern contact op te nemen met de vertrouwenspersoon binnen IVS Opleidingen, bereikbaar via anne@ivsopleidingen.nl. De vertrouwenspersoon biedt ondersteuning, geeft advies en begeleidt de klager door de relevante procedurele stappen.
3. **Externe vertrouwenspersoon:** Indien de klager geen gebruik wil maken van de interne vertrouwenspersoon of hier geen vertrouwen in heeft, heeft de klager het recht om zich direct te wenden tot een externe vertrouwenspersoon.
4. **Beschikbaarheid van procedures:** De specifieke procedures voor de afhandeling van klachten betreffende ongewenst gedrag zijn te allen tijde beschikbaar en kunnen worden gedownload via de website van IVS Opleidingen. Deze procedures bevatten gedetailleerde richtlijnen voor het indienen, behandelen
5. **Meldplicht:** IVS Opleidingen volgt de meldplicht stappen conform de geldende richtlijnen inzake huiselijk geweld en seksuele intimidatie, ongeacht de leeftijd van de betrokkenen. In geval van een redelijk vermoeden van een zedendelict wordt onverwijld aangifte gedaan bij de politie, en alle betrokkenen worden hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 6: Evaluatie en aanpassing

1. De klachtenprocedure wordt jaarlijks in december geëvalueerd en indien nodig aangepast.
2. Indien de evaluatie aanleiding geeft tot aanpassingen, worden deze per direct doorgevoerd om de effectiviteit en de naleving van de procedure te waarborgen.

Artikel 7: Bekendmaking en toegang

1. De klachtenprocedure is beschikbaar via de website van IVS Opleidingen in de footer onder "Formulieren en Bestanden".

Artikel 8: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 januari 2024.