



Klachtenreglement Invivo ACT Academy

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en — bewaking toe te passen, heeft Invivo ACT Academy een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten opgesteld.

Versie: 1

Datum: 01-01-2024

Inhoud

Hoofdstuk 1 Begripsomschrijving	3
Artikel 1 Definities.....	3
Hoofdstuk 2 Klachtopvang	3
Artikel 2 Behandeling klacht.....	3
Artikel 3 Geen verplichting tot afhandeling klacht.....	4
Hoofdstuk 3 Algemene Bepalingen	4
Artikel 4 Geheimhouding.....	4
Artikel 5 Kosten.....	4
Artikel 6 Vaststelling en wijziging regeling.....	4

Hoofdstuk 1. Begripsomschrijving

Artikel 1 Definities

Organisatie:	De organisatie betreft Invivo ACT Academy, kantoor houdende op de Graaf Zeppelinlaan 20, 1185 HD te Amstelveen.
Klacht indienen:	Klacht Invivo ACT Academy t.a.v. SM Dijkma Graaf Zeppelinlaan 20 1185 HD Amstelveen E-mail: saskia@invivoactacademy.nl
Klant:	Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van diensten van de organisatie.
Klacht:	Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede van een natuurlijke persoon of rechtspersoon over de diensten en/of gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door (een medewerker van) de Invivo ACT Academy.
Klager:	Degene die een klacht indient, zijnde een klant of medewerker van medewerker van een klant.

Hoofdstuk 2. Klachtopvang

Artikel 2 Behandeling klacht

- 2.1 Iedere cursist die bij de Invivo ACT Academy een cursus/scholing volgt of heeft gevolgd heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de Invivo ACT Academy. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 7 dagen.
- 2.3 Invivo ACT Academy handelt de klacht af binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht, echter kan de behandeling van de klacht ten hoogste vier weken verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.
- 2.4 De klacht wordt voorgelegd aan de interne klachtenfunctionaris, zijnde mevrouw Saskia Dijkma.
- 2.5 Indien de interne klachtenfunctionaris niet tot een oordeel kan komen wordt een onafhankelijke derde ingeschakeld, zijnde een extern betrokken mediator. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor Invivo Act Academy bindend; eventuele consequenties worden door Invivo Act Academy binnen 14 dagen afgehandeld.

Artikel 3 Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
- het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
 - het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Invivo Act Academy. Indien hiervan sprake is zal de directie de klacht doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
 - de klacht anoniem is.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht gemotiveerd in kennis gesteld.

Hoofdstuk 3. Algemene bepalingen

Artikel 4 Geheimhouding

- De betrokken medewerkers binnen Invivo ACT Academy zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle van de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- De externe klachtenfunctionaris deelt de bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 5 Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

Artikel 6 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de organisatie.