



Doelstelling: klachten zo correct en klantvriendelijk mogelijk afhandelen, het aantal klachten beperken en de kans van herhaling voorkomen.

#### Artikel 1: Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. beklaagde: Implacademy
- b. aanklager: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- c. klachtenadviescommissie: Mediationcollectief Linnaeus Harderwijk
- d. betrokkene: gemachtigde dan wel advocaat

#### Artikel 2: Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop beklaagde zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de directie van beklaagde schriftelijk (per mail via [info@implacademy.nl](mailto:info@implacademy.nl) t.a.v. Drs. W.P. van der Schoor) een klacht in te dienen. Deze klacht kan gaan over niet nakomen van afspraken, nalatigheden van welke aard dan ook, ervaren meningsverschillen over toepassing of uitleg van regels, nota's, kwaliteit van een cursus enz. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing genomen door de klachtenadviescommissie.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij beklaagde, wordt aangemerkt als een gedraging van beklaagde, voor zover deze gedraging aan beklaagde kan worden toegerekend.
3. Onder personen werkzaam bij beklaagde worden verstaan alle namens beklaagde uitvoerende personen, zoals docenten en organisatoren.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

#### Artikel 3: Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener
  - b. de dagtekening
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

**Artikel 4: Afdoening in der minne**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan aanklager nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de beklagde naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt

**Artikel 5: Bijstand van klager**

1. Klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. Beklaagde kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. Beklaagde kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

**Artikel 6: Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie in geval van artikel 5**

1. Beklaagde bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling binnen een termijn van 7 werkdagen.
2. Beklaagde zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. Beklaagde zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. Beklaagde zendt betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
5. Beklaagde kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door beklagde te stellen termijn aan te vullen.
6. Beklaagde registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

**Artikel 7: Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. Beklaagde is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
2. Beklaagde is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt beklagde de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

**Artikel 8: Gelegenheid tot horen**

1. Beklaagde stelt klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen van klager kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

**Artikel 9: Behandeling en beslissing**

1. Beklaagde handelt de klacht binnen zes weken of, - indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven - binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
2. Beklaagde kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.
3. Wanneer de klacht een lid van beklaagde betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

**Artikel 10: Afdoening**

1. Beklaagde stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

**Artikel 11: Klachtadviescommissie**

1. Beklaagde kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
2. Beklaagde benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
4. Beklaagde kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

**Artikel 12**

1. Zodra beklaagde besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt beklaagde de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan beklaagde.
6. Het rapport bevat tevens het verslag van het horen.
7. Het advies van de klachtenadviescommissie is bindend zowel voor de klager als de beklaagde.

**Artikel 13**

Indien de conclusies van beklagde afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

**Artikel 14**

Beklaagde draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De bewaartermijn bedraagt 5 jaar voor geregistreerde klachten en de afwikkelingsdocumenten.

**Artikel 15: Overgangsbepaling**

Klachten, ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

**Artikel 16: Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling van Implacademy”.
2. Zij wordt gepubliceerd op de website van Implacademy en treedt in werking met onmiddellijke ingang.

Aldus vastgesteld,

Drs. W.P. van der Schoor, directeur  
Garderen, 11 september 2010