

Klachtenprocedure

Klachtenregeling ITPH Academy inzake cursussen, trainingen en opleidingen

Voor een zorgvuldige omgang met deelnemers aan een cursus, training of opleiding is het gewenst dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering daarvan kunnen wenden tot een Klachtencommissie, indien bespreking van hun onvrede met de docent of met de delivery manager van ITPH Academy niet tot een bevredigend resultaat leidt. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Het management team van ITPH Academy heeft de volgende klachtenregeling vastgesteld.

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer:

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training of opleiding van ITPH Academy of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie:

De Klachtencommissie van ITPH Academy inzake cursussen, trainingen of opleidingen.

Management Team:

De directie van ITPH Academy.

Cursus, training of opleiding:

De cursus, training of opleiding of enige andere bijeenkomst die door of namens ITPH Academy wordt aangeboden of georganiseerd.

Docent:

De persoon die in opdracht van de ITPH Academy (onderdelen van) de cursus, training of opleiding uitvoert of heeft uitgevoerd.

Delivery manager:

De persoon van ITPH Academy die de praktische uitvoering van de cursus, training of opleiding regelt en coördineert of heeft geregeld en gecoördineerd.

Klacht:

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training of opleiding gericht aan de "Klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager:

Degene die ontevreden is over de dienstverlening van ITPH Academy en die op basis daarvan een klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training of opleiding deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot twee maanden na afsluiting van de cursus, training of opleiding een schriftelijke (e-mail) klacht over de uitvoering van de cursus, training of opleiding indienen bij de Klachtencommissie.

2. De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is voor ITPH Academy en twee bestuurders uit de Vereniging van Werkgevers voor IT- en Creatieve professionals.
2. De leden van de Klachtencommissie worden voor een termijn van vier jaar benoemd door het Management Team van ITPH Academy. Daarna is benoeming mogelijk voor dezelfde termijn.

Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een bindend oordeel te geven.

Artikel 5 Klachtenprocedure

1. De Klager die ontevreden is over die dienstverlening neemt contact op met de delivery manager van ITPH Academy.
2. De delivery manager zal binnen zijn of haar mogelijkheden alles doen om de ontevredenheid over de dienstverlening op informele wijze te lossen. Indien de klacht op deze wijze is opgelost wordt er geen beroep gedaan op de klachtenregeling. De klager kan echter, mocht de informele afwikkeling niet naar wens verlopen, op elk moment een formele klacht indienen bij klachtencommissie van ITPH Academy. De delivery manager zal de Klager wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie via projectenbureau@itph-academy.nl.
3. Na het indienen van de Klacht ontvangt de Klager binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging per mail.
4. Nadat de Klacht is ingediend, onderzoekt de Klachtencommissie de ontvankelijkheid van de Klacht. Is de Klacht niet ontvankelijk, dan laat de commissie dit via e-mail en gemotiveerd aan de Klager weten.
5. Is de Klacht wel ontvankelijk, dan neemt de Klachtencommissie de Klacht in behandeling. De Klachtencommissie zal daarbij de benodigde relevante informatie verzamelen.

Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie komt binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel is bindend voor ITPH Academy. Indien de klacht zo complex is dat de klachtencommissie binnen deze termijn niet tot een oordeel kan komen, kan de termijn met 15 werkdagen worden verlengd. De klager wordt hiervan via e-mail op de hoogte gesteld inclusief de reden van de vertraging.
2. De Klachtencommissie zendt haar oordeel binnen 15 werkdagen na ontvangst van de Klacht aan het Management Team en zendt een afschrift van haar oordeel aan de Klager en de delivery manager. Het Management Team draagt er zorg voor dat benodigde acties z.s.m. worden uitgevoerd.
3. Klachten worden te allen tijde en zonder uitzondering vertrouwelijk behandeld. Klachten inclusief de afhandeling van klachten en bijbehorende informatie blijven gedurende één jaar zorgvuldig bewaard.
4. Als lid van het NRTO is ITPH Academy aangesloten bij de commissie van Kwaliteitshandhaving van het NRTO. Indien de interne klachtenprocedure van ITPH Academy is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid kan er een beroep worden gedaan op de commissie van Kwaliteitshandhaving van het NRTO. Bij de behandeling van een geschil staan de Algemene Voorwaarden van ITPH Academy en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal. De uitspraak van de commissie van Kwaliteitshandhaving is bindend voor beide partijen.

Mailadres en adressering voor het indienen van klachten:

Email: projectenbureau@itph-academy.nl t.a.v. de Klachtencommissie – de heer R. van Kessel

Deze regeling is ingegaan op 1 november 2020