

## **Klachtenregeling van International Anti Crime Academy B.V.**

### **Versie: februari 2025**

International Anti Crime Academy B.V. | [www.anti-crime-academy.com](http://www.anti-crime-academy.com)

### **Klachtenregeling**

Hieronder volgt de procedure inzake mogelijke klachten gericht aan het adres van International Anti Crime Academy B.V.. Deze regeling is van toepassing op alle cursussen, trainingen, opleidingen of workshops die geregistreerd staan op onze website: [www.anti-crime-academy.com](http://www.anti-crime-academy.com).

International Anti Crime Academy B.V., hierna te noemen IACA.

#### *Overwegende*

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering van een cursus, training, opleiding of traject kan wenden tot een Klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de docent/trainer/opleider/adviseur van de betreffende geregistreeerde opleider niet tot een bevredigend resultaat leidt.

### **Artikel 1 Begrippen**

#### *Deelnemer*

Ieder die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding of traject die geregistreerd staat op onze website.

#### *Klachtencommissie*

De Klachtencommissie van IACA inzake cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten. De commissie bestaat uit de bestuurder van IACA en ten minste één onafhankelijke functionaris die geen directe betrokkenheid of belangen heeft bij de cursus, training, opleiding of traject waarover de klacht wordt ingediend. Deze onafhankelijke functionaris mag geen werknemer of opdrachtnemer zijn van IACA, noch enige andere zakelijke of persoonlijke relatie hebben met IACA, haar bestuurders, medewerkers of de betreffende deelnemers.

#### *Commissaris*

De Stichtingscommissaris van IACA.

#### *Cursus, training, opleiding of traject*

De cursus, training, opleiding of traject die als zodanig geaccrediteerd en geregistreerd bij IACA wordt aangeboden of georganiseerd.

#### *Docent/trainer/opleider/adviseur*

De persoon die in opdracht van IACA de cursus, training, opleiding of traject uitvoert.

#### *Klacht*

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

### *Klager*

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

### **Artikel 2 Ontvankelijkheid**

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training, opleiding of traject deelneemt of heeft deelgenomen, kan tot twee maanden na afsluiting van de cursus, training, opleiding of traject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding of traject 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.

3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. De geregistreerde klachten en de wijze van afhandeling worden voor een periode van drie jaar bewaard. De volgende maatregelen worden genomen om de vertrouwelijkheid van gegevens te waarborgen:

- Toegang: Alleen leden van de Klachtencommissie en andere direct betrokkenen hebben toegang tot de gegevens van de klacht.
- Opslag: Klachten en bijbehorende documenten worden digitaal opgeslagen in een beveiligde omgeving die is beschermd door wachtwoorden en encryptie. Fysieke documenten worden bewaard in een afgesloten dossierkast.
- Vernietiging van gegevens: Na afloop van de bewaartermijn van drie jaar worden de gegevens veilig vernietigd. Digitale gegevens worden permanent gewist en fysieke documenten worden vernietigd volgens een gecertificeerde procedure.

### **Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie**

De Klachtencommissie bestaat uit de bestuurder van IACA en ten minste één onafhankelijke functionaris (dhr. Chris van Gompel). Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

### **Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie**

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

### **Artikel 5 Klachtprocedure**

1. Nadat de klacht is ingediend, krijgt de klager binnen vijf werkdagen een bericht dat zijn klacht bij IACA is ontvangen.

2. De Klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat zij dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager weten.

3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de opleider van de betreffende cursus, training, opleiding of traject verzocht worden een schriftelijke reactie op deze klacht te geven.

4. De Klachtencommissie zendt een afschrift daarvan naar de klager.

5. Indien het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk is om op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/opleider/adviseur zich een oordeel te vormen, dan hoort de Klachtencommissie de klager en de betrokken trainer/opleider/adviseur in elkaars aanwezigheid.

6. Als de klager of de betrokken docent/trainer/opleider/adviseur niet beschikbaar is voor een hoorzitting, wordt de volgende procedure gevolgd:

- De afwezige partij dient de reden van zijn/haar afwezigheid zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk drie werkdagen voor de geplande hoorzitting, schriftelijk kenbaar te maken aan de Klachtencommissie.
- De Klachtencommissie zal, indien de reden van de afwezigheid gegrond wordt bevonden, een nieuwe datum voor de hoorzitting vaststellen. Deze nieuwe datum zal binnen twee weken na de oorspronkelijke datum liggen, tenzij er gegronde redenen zijn om hiervan af te wijken.
- Indien een partij zonder geldige reden niet verschijnt of nalaat tijdig de reden van afwezigheid kenbaar te maken, zal de Klachtencommissie haar oordeel baseren op de beschikbare schriftelijke stukken en verklaringen.

7. Indien bovenstaande stappen niet leiden tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing, kan de klager beroep instellen bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor International Anti Crime Academy B.V. IACA heeft voor deze beroepsmogelijkheid de heer Chris van Gompel, mediation expert, aangewezen als vaste onafhankelijke derde. De heer Van Gompel is volledig onafhankelijk en heeft geen enkele zakelijke of persoonlijke relatie met IACA, haar bestuurders, medewerkers of deelnemers. De heer Van Gompel brengt binnen een redelijke termijn een gemotiveerde, bindende uitspraak uit. Eventuele consequenties die voortvloeien uit deze uitspraak worden door IACA zo spoedig mogelijk afgehandeld.

#### **Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid**

1. De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies.
2. De Klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel naar de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Indien verlenging noodzakelijk is, maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
5. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 5.7) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

#### **Artikel 7 Reactie commissaris**

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt de bestuurder zijn schriftelijke reactie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen, tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. De bestuurder zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken docent/trainer/opleider/adviseur.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekendgemaakt aan de klager en de betrokken docent/trainer/opleider/adviseur.
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, de uitspraak samen met de verbonden consequenties aan zowel klager als de betrokken docent/trainer/opleider/adviseur schriftelijk worden verstuurd.