Klachtenprocedure

Ook in het geval dat u niet tevreden bent over de opleiding horen wij dat graag.

Uw opmerkingen zijn voor ons leermomenten! We kunnen dan het uiterste doen om met uw wensen rekening te houden. Natuurlijk kunt u tijdens de opleiding al uw opmerkingen bij uw docent of via de mail (info@ivmo.nl) aan ons doorgeven. We gaan dan proberen zo snel mogelijk hierop in te spelen.

Vanzelfsprekend is dat iedere klacht met volledige aandacht en volledig vertrouwelijk behandeld gaat worden. Gedurende de periode van afhandeling worden de gegevens door IVMO geregistreerd.

Vermeldt u bij iedere klacht uw naam, adres en de cursus die u bij ons volgt.

Regulier is dat u altijd binnen 10 werkdagen uitsluitsel krijgt over uw klacht. Zijn er omstandigheden dat dit niet mogelijk is dan krijgt u binnen deze 10 dagen bericht wanneer de klacht wel behandeld kan worden. Klachtdossiers worden voor een periode van 2 jaar bewaard.

Klachten die u mailt naar info@ivmo.nl worden behandeld door één van beide vennoten, t.w. Dhr. P. Vink of Dhr. J.A. Oskam

Hierbij hanteren we de volgende procedure:

Klachten over de locatie:

Klachten over de locatie kunt u aangeven bij de docent of via de email. Deze klachten worden op korte termijn met de exploitant van de locatie besproken.

De resultaten van dit gesprek worden binnen 10 werkdagen met u gedeeld. Ook wordt hierbij aangegeven welke maatregelen er zullen worden getroffen.

Klachten over het lesmateriaal:

Gaat de klacht over gebruikte literatuur, dan wordt dit met de uitgever besproken. IVMO hanteert de vastgestelde literatuurlijst die door Nima wordt voorgeschreven. Klachten over literatuur worden gedeeld met Nima. U ontvangt binnen 10 werkdagen reactie op dit overleg.

Betreft de klacht aanvullend lesmateriaal, zoals internetsites of internetfilmpjes, gebruikte powerpoints of aanvullende literatuur, dan bespreekt u dit met uw docent of meldt de klacht via de mail.

U krijgt binnen 10 werkdagen feedback en welke maatregelen er getroffen worden om het aanvullend lesmateriaal te verbeteren.

Klachten over de docent:

Klachten over de inhoud of het verloop van de lessen bespreekt u eerst met uw docent. Vindt u dit onwenselijk of komt hier geen passende oplossing uit, dan kunt u altijd deze klacht ook melden via de mail. Een (niet-docerende) vennoot van IVMO neemt dan binnen 10 werkdagen contact met u op om de klacht te bespreken en oplossingen met u door te nemen.

Niet tevreden met de afhandeling van uw klacht?

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling en/of oplossing dan kunt u in beroep gaan bij de onafhankelijke geschillencommissie van IVMO. De geschillencommissie bestaat uit leden die geen binding hebben met IVMO en uw klacht en de reactie van IVMO hierop onafhankelijk gaan beoordelen. De beslissing van de commissie is voor beide partijen bindend.

U kunt de commissie bereiken door een mail te sturen naar klachtencommissie@ivmo.nl

De commissie bestaat uit:

Dhr. R. Esseboom, werkzaam bij Fläkt Nederland als service manager

Mevr. L. van Haarst, werkzaam bij het Mastermind Instituut als eigenaar en coach

De commissie neemt binnen 10 werkdagen uw klacht in behandeling en informeert over de procedure. Uiterlijk binnen 6 weken na opstart van de procedure doet de commissie uitspraak.

De kosten van deze procedure zijn € 150,-. Stelt de klachtencommissie u in het gelijk, dan wordt dit bedrag aan u terugbetaald.

In het uiterste geval, dat u ook de uitspraak van de geschillencommissie niet accepteert, is ten alle tijden het Nederlands recht van toepassing op al onze opleidingen.