

Klachtenprocedure | Integrity Insight & Integrity Academy

Integrity Academy is een handelsnaam van Integrity Insight BV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99555506.

1. Inleiding

Integrity Academy streeft naar hoogwaardige opleidingen en een zorgvuldige dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat een deelnemer of opdrachtgever niet tevreden is. Deze klachtenprocedure beschrijft hoe klachten worden behandeld en welke stappen beschikbaar zijn om tot een oplossing te komen. Deze procedure geldt voor alle opleidingen, trainingen en e-learningdiensten die door Integrity Academy worden aangeboden.

2. Begripsbepaling

Een klacht is iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over:

- de inhoud of kwaliteit van een opleiding of e-learning
- de uitvoering van de dienstverlening
- de communicatie of bejegening
- de toegang tot of werking van het leerplatform
- administratieve of organisatorische aspecten

3. Stap 1 - Informele melding

De voorkeur gaat uit naar het eerst bespreken van de klacht met Integrity Academy, zodat een snelle oplossing mogelijk is.

Informele meldingen kunnen worden gedaan via de reguliere contactmogelijkheden op de website.

Er wordt binnen **5 werkdagen** gereageerd.

4. Stap 2 - Formele klacht indienen

Indien de informele melding niet leidt tot een oplossing, kan een formele klacht worden ingediend. Integrity Academy behandelt alleen klachten die voldoende concreet, feitelijk onderbouwd en relevant zijn voor de dienstverlening. Klachten die niet aan deze voorwaarden voldoen, worden niet in behandeling genomen.

Een formele klacht bevat ten minste:

- naam en contactgegevens van de klager
- datum
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- relevante feiten, correspondentie of bijlagen
- de gewenste oplossing of verwachting

Formele klachten kunnen worden ingediend via:

directie@integrityinsight.nl

Behandeling

Integrity Academy bevestigt ontvangst binnen **5 werkdagen** en behandelt de klacht binnen **4 weken**. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

5. Stap 3 - Onafhankelijke derde (bindend advies)

Indien de interne behandeling niet tot een oplossing leidt, kan de klager verzoeken om inschakeling van een **onafhankelijke derde**. De onafhankelijke derde wordt uitsluitend ingeschakeld wanneer de interne klachtenprocedure volledig is doorlopen.

Integrity Academy maakt hiervoor gebruik van: de heer **F. van Oort**.

De onafhankelijke derde:

- is volledig onafhankelijk van Integrity Academy
- bemiddelt tussen partijen
- brengt een onafhankelijk, bindend advies uit
- werkt vertrouwelijk en onpartijdig

Het bindend advies is leidend voor Integrity Academy. De klager behoudt altijd het recht om de zaak voor te leggen aan de civiele rechter.

Behandeling

De heer F. van Oort bevestigt ontvangst binnen **5 werkdagen** en behandelt de klacht binnen **4 weken**. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en worden niet met derden gedeeld, tenzij dit noodzakelijk is voor de afhandeling van de klacht. Indien inschakeling van de onafhankelijke derde (bindend adviseur) noodzakelijk is, worden uitsluitend de gegevens gedeeld die strikt nodig zijn voor het uitbrengen van het bindend advies.

7. Registratie en bewaartermijn

Formele klachten worden geregistreerd en gedurende **minimaal 2 jaar** bewaard.

Deze registratie wordt uitsluitend gebruikt voor kwaliteitsverbetering en interne evaluatie.

8. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de klager. Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden. Ook de kosten voor het bindend advies van de onafhankelijke derde worden volledig gedragen door Integrity Academy.

9. Beroepsmogelijkheid

Indien de interne procedure en/of externe bindend advies niet tot een oplossing leidt, staat het de klager vrij om het geschil voor te leggen aan de **bevoegde civiele rechter**.