



IVOR Trainingen - Klachtenprocedure

IVOR Trainingen, handelsnaam van MRCT Marketing Research
Consultancy Training & Travel | Definitief | versie 1.1 | ingangsdatum
28 april 2026 | publicatieversie 11 mei 2026

Klachtenprocedure voor cursisten, deelnemers, opdrachtgevers en andere betrokkenen bij IVOR
Trainingen

Documentgegevens

Organisatie	IVOR Trainingen, handelsnaam van MRCT Marketing Research Consultancy Training & Travel
Exploitant	MRCT Marketing Research Consultancy Training & Travel
Verantwoordelijke	A. van Wanrooij
Adres	Bosrand 154, 5665 ET Geldrop
KvK-nummer	17221494
Klachtadres	klachten@ivor-trainingen.nl
Website	ivor-trainingen.nl
CRKBO	IVOR is geregistreerd bij het CRKBO; de registratie is gekoppeld aan IVOR en wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van MRCT.
Onafhankelijke derde	Wendy de Kok. De directe contactgegevens van de onafhankelijke derde worden standaard vermeld in de schriftelijke beslissing op de klacht, zodat de klager zonder tussenkomst van IVOR Trainingen beroep kan instellen.
Status	Definitief vastgesteld voor publicatie versie 1.1 publicatieversie 11 mei 2026

IVOR Trainingen - Klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure beschrijft hoe IVOR klachten ontvangt, behandelt, registreert en opvolgt. De procedure is bedoeld voor cursisten, deelnemers, opdrachtgevers en andere rechtstreeks betrokkenen bij opleidingen, trainingen, e-learningmodules, examens en aanverwante dienstverlening van IVOR.

IVOR Trainingen is als opleidingsinstituut geregistreerd bij het CRKBO. De registratie is gekoppeld aan IVOR en wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van MRCT Marketing Research Consultancy Training & Travel. Deze klachtenprocedure maakt onderdeel uit van de kwaliteitsborging van IVOR Trainingen als opleidingsinstituut.

Artikel 1 - Definities

1. IVOR Trainingen: de handelsnaam waaronder A. van Wanrooij, handelend onder de naam MRCT Marketing Research Consultancy Training & Travel, opleidingen, trainingen, e-learningmodules, examens en aanverwante onderwijsdiensten aanbiedt. MRCT is gevestigd aan de Bosrand 154, 5665 ET Geldrop en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17221494.

2. MRCT: MRCT Marketing Research Consultancy Training & Travel, de onderneming van A. van Wanrooij en de verantwoordelijke organisatie achter IVOR Trainingen.

3. Klager: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die rechtstreeks betrokken is bij of een rechtstreeks belang heeft bij een opleiding, training, e-learningmodule, examen of andere dienstverlening van IVOR.

4. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over de organisatie, inhoud, uitvoering, begeleiding, beoordeling, communicatie, administratie of afhandeling van een opleiding, training, e-learningmodule, examen of andere dienstverlening van IVOR.

5. Directie: de directie of eindverantwoordelijke van IVOR Trainingen.

6. Onafhankelijke derde: Wendy de Kok, de externe onafhankelijke derde die een klacht in beroep behandelt indien de klager het niet eens is met de interne afhandeling door IVOR Trainingen. De directe contactgegevens van de onafhankelijke derde worden standaard vermeld in de schriftelijke beslissing op de klacht, zodat de klager zonder tussenkomst van IVOR Trainingen beroep kan instellen.

Artikel 2 - Reikwijdte en afbakening doorstart

1. Deze procedure geldt voor klachten over dienstverlening van IVOR Trainingen vanaf de datum van doorstart.

2. Voor zover IVOR Trainingen lopende opleidingen, cursistenrelaties of dienstverlening heeft voortgezet, geldt deze procedure voor klachten over de uitvoering daarvan vanaf het moment waarop IVOR Trainingen daarvoor verantwoordelijk is geworden.

3. Deze procedure houdt geen erkenning in van verantwoordelijkheid van IVOR Trainingen voor handelingen, nalatigheden, verplichtingen of schulden van een eerdere exploitant, tenzij IVOR Trainingen die verantwoordelijkheid uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

4. Deze procedure laat wettelijke rechten van de klager, waaronder het recht om zich tot de bevoegde rechter te wenden, onverlet.

Artikel 3 - Uitgangspunten

1. IVOR behandelt klachten zorgvuldig, transparant, vertrouwelijk en binnen redelijke termijnen.

2. Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de positie van de klager binnen een opleiding, training, examen of andere dienstverlening van IVOR.

3. IVOR past hoor en wederhoor toe. De klager en eventuele betrokken medewerkers, docenten, examinatoren of derden krijgen de gelegenheid hun zienswijze te geven voordat IVOR een beslissing neemt.

4. IVOR gebruikt klachten voor kwaliteitsverbetering van opleidingen, processen, communicatie en dienstverlening.

5. Aan het indienen en behandelen van een klacht door IVOR zijn voor de klager geen kosten verbonden. Eventuele eigen kosten van de klager, zoals kosten voor juridisch advies, komen voor rekening van de klager.

6. Deze klachtenprocedure wordt gepubliceerd op de website van IVOR en wordt op verzoek kosteloos verstrekt.

Artikel 4 - Informele oplossing

1. IVOR moedigt klagers aan om ontevredenheid eerst rechtstreeks te bespreken met de betrokken docent, begeleider, examinerator of contactpersoon.
2. Indien dit niet tot een oplossing leidt, of indien de klager dit niet passend vindt, kan de klager een formele klacht indienen volgens deze procedure.
3. Een informele bespreking schort de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen niet op, tenzij partijen daarover schriftelijk andere afspraken maken.

Artikel 5 - Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend via klachten@ivor-trainingen.nl of per post aan: IVOR Trainingen, t.a.v. de directie, Bosrand 154, 5665 ET Geldrop.
2. De klacht bevat ten minste: naam en contactgegevens van de klager; de opleiding, training, module, cursus, examen of dienst waarop de klacht betrekking heeft; een duidelijke omschrijving van de klacht; relevante data, documenten of correspondentie; en de gewenste oplossing of reactie.
3. Een klacht wordt bij voorkeur zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen drie maanden ingediend nadat de gebeurtenis waarop de klacht ziet heeft plaatsgevonden of nadat de klager daarmee bekend is geworden.
4. Een later ingediende klacht kan alsnog in behandeling worden genomen indien IVOR van oordeel is dat behandeling redelijkerwijs nog mogelijk en zinvol is.
5. Klachten over algemene beleidskeuzes of algemene voorwaarden zonder direct individueel belang worden niet als individuele klacht behandeld. IVOR kan dergelijke signalen wel betrekken bij kwaliteitsverbetering.

Artikel 6 - Ontvangstbevestiging en eerste beoordeling

1. IVOR bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst.
2. In de ontvangstbevestiging vermeldt IVOR de datum van ontvangst, wie de klacht behandelt, de verdere procedure en de verwachte behandeltermijn.
3. Indien de klacht onvoldoende duidelijk of onvolledig is, vraagt IVOR de klager om aanvullende informatie. De behandeltermijn wordt opgeschort totdat deze informatie is ontvangen.
4. Indien IVOR besluit een klacht niet in behandeling te nemen, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.

Artikel 7 - Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt behandeld door de directie of door een daartoe aangewezen persoon die niet direct betrokken is geweest bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

2. Een klacht wordt niet behandeld door degene op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de directie, wordt de klacht voorgelegd aan de onafhankelijke derde of aan een andere door IVOR aangewezen onafhankelijke behandelaar.
4. IVOR stelt de klager in de gelegenheid om de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.
5. Indien een mondelinge toelichting plaatsvindt, maakt IVOR daarvan een korte schriftelijke samenvatting. De klager krijgt de gelegenheid om feitelijke onjuistheden in deze samenvatting te corrigeren.
6. IVOR kan betrokken medewerkers, docenten, examinatoren, leveranciers of derden om informatie vragen voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht.
7. IVOR behandelt alle informatie vertrouwelijk en deelt gegevens uitsluitend met personen voor wie kennisneming noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht.

Artikel 8 - Examens, beoordelingen en certificaten

1. Klachten over de organisatie, planning, communicatie of uitvoering van een examen vallen onder deze klachtenprocedure.
2. Bezwaren tegen de inhoudelijke beoordeling van een examen, toets, eindopdracht of certificeringsbesluit worden behandeld volgens de examen- of beoordelingsprocedure van IVOR, voor zover van toepassing.
3. Indien geen afzonderlijke examen- of beoordelingsprocedure van toepassing is, beoordeelt IVOR of de klacht binnen deze klachtenprocedure kan worden behandeld of dat een aparte inhoudelijke herbeoordeling nodig is.
4. Deze bepaling voorkomt niet dat een klager een klacht kan indienen over onzorgvuldigheid, ongelijke behandeling, belangenverstrengeling of procedurele fouten bij een examen of beoordeling.

Artikel 9 - Termijn voor afhandeling

1. IVOR handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van een volledige klacht.
2. Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, informeert IVOR de klager voor afloop van deze termijn schriftelijk. Daarbij vermeldt IVOR de reden van verlenging, welke stappen nog worden gezet en de nieuwe verwachte datum van afhandeling.
3. De totale behandeltermijn bedraagt in beginsel niet meer dan acht weken, tenzij de aard van de klacht of het onderzoek aantoonbaar meer tijd vraagt.

Artikel 10 - Beslissing op de klacht

1. IVOR deelt de beslissing schriftelijk aan de klager mee.
2. De beslissing bevat ten minste: een samenvatting van de klacht; de gevolgde procedure; de relevante feiten en omstandigheden; de beoordeling van de klacht; de conclusie gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond; eventuele maatregelen of herstelacties; de termijn

waarbinnen eventuele maatregelen worden uitgevoerd; en de mogelijkheid tot beroep bij de onafhankelijke derde.

3. Indien een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is, bepaalt IVOR welke herstelmaatregelen passend zijn. Dit kan onder meer bestaan uit correctie van informatie, aanvullende begeleiding, herstel van administratieve fouten, aanpassing van processen of een andere passende maatregel.

4. Deze procedure geeft geen zelfstandig recht op schadevergoeding, restitutie of prijsvermindering. Eventuele financiële aanspraken worden beoordeeld aan de hand van de toepasselijke overeenkomst, algemene voorwaarden en wetgeving.

Artikel 11 - Beroep bij onafhankelijke derde

1. Indien de klager het niet eens is met de beslissing van IVOR, kan de klager de klacht binnen vier weken na dagtekening van de beslissing voorleggen aan de onafhankelijke derde.

2. De klacht in beroep kan worden voorgelegd aan de onafhankelijke derde, Wendy de Kok. De directe contactgegevens van de onafhankelijke derde worden standaard vermeld in de schriftelijke beslissing op de klacht, zodat de klager zonder tussenkomst van IVOR Trainingen beroep kan instellen.

3. De onafhankelijke derde is Wendy de Kok. Zij heeft schriftelijk bevestigd dat zij bereid is deze rol te vervullen, onafhankelijk kan oordelen, geen zakelijk, financieel of persoonlijk belang heeft bij IVOR Trainingen, klachten vertrouwelijk behandelt en accepteert dat haar oordeel bindend is voor IVOR Trainingen.

4. De onafhankelijke derde behandelt de klacht onafhankelijk en onpartijdig. Wendy de Kok werkt in de reiswereld en heeft een achtergrond in opleidingskunde en HR. Zij is niet betrokken bij de dagelijkse uitvoering of besluitvorming van IVOR Trainingen en is niet betrokken geweest bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

5. De onafhankelijke derde stelt IVOR en de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.

6. De onafhankelijke derde doet in beginsel binnen zes weken na ontvangst van het beroep schriftelijk uitspraak. Indien meer tijd nodig is, informeert de onafhankelijke derde beide partijen hierover schriftelijk.

7. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor IVOR Trainingen. IVOR voert eventuele consequenties van het oordeel uit binnen acht weken, tenzij in het oordeel een andere termijn is bepaald.

8. Deze beroepsmogelijkheid laat het recht van de klager om zich tot de bevoegde rechter te wenden onverlet.

Artikel 12 - Anonieme, herhaalde of kennelijk ongegronde klachten

1. Anonieme klachten worden in beginsel niet als formele klacht behandeld, omdat IVOR dan geen hoor en wederhoor kan toepassen en geen terugkoppeling kan geven.

2. IVOR kan anonieme signalen wel gebruiken voor interne kwaliteitsverbetering.

3. IVOR kan besluiten een klacht niet of niet verder te behandelen indien de klacht kennelijk ongegrond is, onvoldoende concreet is, uitsluitend herhaling bevat van een eerder behandelde klacht zonder nieuwe feiten, of misbruik van de klachtenprocedure oplevert.
4. IVOR motiveert een besluit tot niet-behandeling schriftelijk aan de klager, voor zover de contactgegevens van de klager bekend zijn.

Artikel 13 - Registratie, privacy en bewaartermijn

1. IVOR registreert klachten in een klachtenregister.
2. Het klachtenregister bevat ten minste: datum van ontvangst; naam van de klager; onderwerp van de klacht; betrokken opleiding of dienst; wijze van afhandeling; datum van beslissing; eventuele verbetermaatregelen; en, indien van toepassing, beroep bij de onafhankelijke derde.
3. Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verwerkt, worden uitsluitend gebruikt voor klachtbehandeling, kwaliteitsverbetering en noodzakelijke verantwoording.
4. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG en de privacyverklaring van IVOR Trainingen.
5. Klachtdossiers worden twee jaar na afronding bewaard.
6. Indien sprake is van een lopend juridisch geschil, een dreigend geschil, een wettelijke verplichting of een gerechtvaardigd belang van IVOR Trainingen, kan een dossier langer worden bewaard zolang dit noodzakelijk is.
7. IVOR beveiligd klachtdossiers passend en beperkt toegang tot personen die de gegevens nodig hebben voor behandeling, verantwoording of kwaliteitsverbetering.

Artikel 14 - Evaluatie en kwaliteitsverbetering

1. IVOR evalueert geregistreerde klachten periodiek om terugkerende knelpunten te signaleren.
2. Gegronde en gedeeltelijk gegronde klachten worden waar mogelijk vertaald naar concrete verbetermaatregelen.
3. De directie bewaakt de uitvoering van verbetermaatregelen.
4. Deze procedure wordt ten minste eenmaal per twee jaar geëvalueerd of eerder indien wetgeving, CRKBO-eisen, externe kwaliteitsnormen, organisatie-inrichting of dienstverlening daartoe aanleiding geven.

Artikel 15 - Inwerkingtreding

1. Deze klachtenprocedure treedt in werking op 28 april 2026.
2. Deze procedure vervangt alle eerdere klachtenprocedures van IVOR voor zover zij betrekking hebben op door IVOR Trainingen aangeboden opleidingen, trainingen, examens, e-learningmodules en aanverwante dienstverlening.
3. Wijzigingen in deze procedure worden vastgesteld door de directie van IVOR Trainingen.

Einde document