



## **Klachtenprocedure IIA Nederland trainingen/seminars**

Het Instituut van Internal Auditors hanteert een eigen klachtenprocedure voor deelnemers aan educatieve activiteiten georganiseerd door IIA Nederland.

Deelnemers aan activiteiten van het IIA, die een individuele klacht hebben, worden geacht deze klacht eerst met het bureau van IIA Nederland te bespreken. Er kan dan een directe oplossing worden geboden om aldus de klacht meteen te verhelpen. U kunt het bureau bereiken per mail: [trainingen@iia.nl](mailto:trainingen@iia.nl) of per telefoon: 088 0037 100. Uw klacht zal binnen twee werkdagen in behandeling worden genomen door het bureau van IIA Nederland en u ontvangt daarvan een bevestiging.

Als beide partijen er samen niet uitkomen, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend. U kunt het daarvoor bestemde klachtenformulier invullen. Het klachtenformulier kan worden gedownload van de website van IIA Nederland. Het ingevulde formulier kan digitaal worden verzonden naar [klachten@iia.nl](mailto:klachten@iia.nl) of per gewone post aan IIA Nederland, Burg. Stramanweg 102a, 1101 AA Amsterdam o.v.v. klacht training/seminar.

De klacht wordt uitgezocht en vertrouwelijk behandeld door een medewerker van het bureau en indien nodig besproken met de eventmanager mevrouw A. van Raalten en/of de directeur de heer H. Nieuwlands. De deelnemer die een klacht heeft ingediend, wordt op de hoogte gehouden over de behandeling van de klacht en altijd schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht door het bureau van IIA Nederland. De klacht zal binnen vier weken zijn behandeld en u ontvangt binnen deze vastgestelde termijn een reactie van een medewerker van het bureau. Eventuele consequenties worden door IIA Nederland eveneens binnen de volgende vier weken afgehandeld.

Als cursist heeft u de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitkomst uit het overleg na uw melding, de uitkomst van de behandeling van de klacht of anderszins. Daarvoor geldt namelijk de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij uw beroep onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. Deze beroepsregeling wordt volledig uitgewerkt op de website [www.beroepsregeling.nl](http://www.beroepsregeling.nl).

De klager krijgt een ontvangstbevestiging en wordt in kennis gesteld van de ontvankelijkheid van de klacht. Eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

IIA Nederland draagt er zorg voor dat ieder kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld met het aantal en de aard van de klachten die via de klachtenformulieren en het bestuur zijn behandeld. De klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld en voor de duur van vijf jaar bewaard.



## **Wie behandelt namens AN-i mijn klacht?**

Binnen AN-i kunnen de klachten door meerdere deskundigen behandeld worden, waarbij het gaat om juristen die onpartijdig en onafhankelijk zijn. Indien een opleidingsinstituut naar een specifieke behandelaar heeft verwezen, dan zal dat veelal de heer mr. Ulli Hoogland zijn. Meer info over deze specialist

Mocht de heer Hoogland niet in de gelegenheid zijn om de klacht op te pakken, dan zijn er plaatsvervangers, bijvoorbeeld in de persoon van mevrouw mr. Tjitske Dijkstra. Indien de heer Hoogland of mevrouw Dijkstra is aangewezen als behandelaar van de klacht, dan kan er op vertrouwd worden dat zij geen persoonlijke band hebben met het opleidingsinstituut of de cursist.

Wenst u nadere informatie over deze beroepsregeling, dan kunt u contact opnemen met mevrouw Ivanka van Netten van ons secretariaat.

U bereikt haar per e-mail – [vannetten@an-i.nl](mailto:vannetten@an-i.nl) – of telefonisch: 088 7708855