

## Klachtenreglement

Interbeek Support doet haar uiterste best om de (taal)les/ training/ coaching/ begeleiding naar ieders wensen te laten verlopen. Desondanks kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over een trainingstraject. Indien gewenst kunt u uw klacht kenbaar maken. Hieronder leest u hoe u dit kunt doen, en hoe uw klacht behandeld wordt.

### **Definities:**

**Instelling:** Interbeek Support B.V.

**Indiener:** opdrachtgever trainingstraject

**Klacht:** klachten over inhoudelijke, organisatorische, relationele of financiële aspecten van de (taal)les/ training/ begeleiding/ coaching, geconstateerde afwijkingen m.b.t. de cursusinformatie of problemen met de docent/ trainer/ begeleider/ coach.

**Directie:** Esther Hetteema ter Beek en Vincent Hetteema

**Aangeklaagde:** de docent/ trainer/ coach/ begeleider/ directie

### **Doel van de procedure:**

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Kortom het bevorderen van de kwaliteit van het trainingstraject en de organisatie hiervan.

### **Ontvangst en registratie klacht:**

Een klacht dient schriftelijk (per post of e-mail) ingediend te worden bij de instelling:

Interbeek Support B.V.

t.a.v. Vincent Hetteema

Duikerweg 42

3897 LM Zeewolde

**info@interbeeksupport.nl**

De klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. Middels een klachtenregistratieformulier worden onder meer de datum van binnenkomst, de datum van ontvangstbevestiging, de behandelaar van de klacht en de datum waarop de klacht is afgehandeld worden geregistreerd.

### **Behandeling**

De klacht zal in behandeling worden genomen door een onafhankelijk medewerker en zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht. De behandelaar onderzoekt de klacht en stelt vast of deze gegrond is. Binnen zes weken na ontvangst dient de klacht door Interbeek Support B.V. afgehandeld te zijn en dit kenbaar te hebben gemaakt aan de indiener van de klacht. Neemt de afhandeling door omstandigheden een langere periode in beslag dan wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Indien de indiener van de klacht van mening is dat het niet mogelijk is dat de klacht door een onafhankelijk medewerker kan worden behandeld kan de klacht worden ingediend bij: Bouwen2Business, mevrouw E. Bouwen, gevestigd te Zuiderwoude aan de Aandammergouw 1, 1153PA.

Indien sprake is of was van een cursuscontract inburgering ten tijde van het ontstaan van de klacht, kan de indiener van de klacht zich ook wenden tot de klachtenlijn en het Collega van Arbitrage van Blik op Werk.

### ***Maatregelen***

Indien de klacht niet gegrond wordt bevonden, wordt de indiener hiervan binnen vier weken schriftelijk op de hoogte gebracht, met toelichting van de bevindingen. Indien de klacht gegrond wordt bevonden wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht van de oplossing of te nemen maatregel. Betrokkenen worden geïnformeerd door de behandelaar. Ter bevordering van de kwaliteit worden zo nodig maatregelen getroffen en procedures aangepast ter voorkoming van herhaling van de klacht.

### ***Bezwaar***

Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de genomen beslissing, kan hij binnen vier weken schriftelijk bezwaar aantekenen bij Bouwen2Business, mevrouw E. Bouwen, gevestigd te Zuiderwoude aan de Aandammergouw 1, 1153PA. Deze externe neutrale en onpartijdige klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht opnieuw. Hij past waar nodig hoor en wederhoor bij alle partijen toe en beoordeelt of de klachtenprocedure en de inhoud van de klacht goed doorlopen en/of afgehandeld zijn. Hij beoordeelt tevens of de inhoud van de klacht op basis van feiten gegrond of ongegrond is. Het advies van de externe klachtenfunctionaris is bindend.

Indien sprake is of was van een cursuscontract inburgering ten tijde van het ontstaan van de klacht, kan de indiener van de klacht zich ook wenden tot de klachtenlijn en het Collega van Arbitrage van Blik op Werk.

### ***Afsluiten klacht***

Na afhandeling van de klacht wordt het klachtenregistratieformulier afgewerkt en gearchiveerd bij Interbeek Support B.V. Het dossier en de bijbehorende stukken worden voor een periode van minimaal twee jaar bewaard.