

Klachtenregeling Intervenix Onderwijsmanagement en advies.

1. Definities

1.1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klant: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst heeft gesloten met Intervenix Onderwijsmanagement en advies, hierna te noemen Intervenix .
- Klacht: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van de klant over de diensten of producten van Intervenix.

2. Indienen van een Klacht

2.1. Klanten worden aangemoedigd om klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht, schriftelijk in te dienen bij Intervenix.

2.2. Klachten kunnen per e-mail worden ingediend op [klachten@intervenix.nl] of per post naar [Intervenix Onderwijsmanagement & Advies, Dijkerweg 5, 3774 TN Kootwijkerbroek].

2.3. Klachten dienen de volgende informatie te bevatten:

- De naam en contactgegevens van de klant.
- Een gedetailleerde beschrijving van de klacht, inclusief relevante feiten en data.
- Eventuele ondersteunende documentatie, indien van toepassing.

3. Behandeling van Klachten

3.1 Intervenix zal klachten zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst, schriftelijk bevestigen aan de klant.

3.2 Intervenix zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en streven naar een passende oplossing in overleg met de klant.

4. Terugkoppeling aan de klant

4.1 Binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht zal Intervenix schriftelijk reageren op de klacht. De reactie zal bevatten:

- Een samenvatting van het onderzoek naar de klacht.
- De bevindingen van het onderzoek.
- Indien van toepassing, de genomen of voorgestelde maatregelen om de klacht op te lossen.
- Eventuele verdere stappen die worden ondernomen.

5. Geschillenbeslechting

5.1 Indien de klant niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door Intervenix, kan de klant het geschil voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie of mediation, indien overeengekomen tussen de partijen.

5.2 Eventuele geschillen die niet door alternatieve geschillenbeslechting worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank.

6 Administratie

6.1 Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd. Deze dossiers worden voor een periode van vijf jaar bewaard.

6.2 Eens per jaar is er verslag tijdens het directieoverleg van:

- A. Het aantal klachten;
- B. De aard van de klachten;
- C. De beoordeling van de ingediende klachten;
- D. Getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

Deze klachtenregeling vormt een aanvulling op de algemene voorwaarden van Intervenix en heeft tot doel om een heldere en gestructureerde procedure te bieden voor het behandelen van klachten van klanten.

12 oktober 2023.