

## Klachtenprocedure Inventas Trainingen

### 1 Doel

Het doel van deze klachtenprocedure is het bieden van een duidelijke en transparante aanpak voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten. Ons instituut streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening en staat open voor feedback om continue verbetering te realiseren.

### 2 Definities

- Klacht: Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over een dienst, persoon, proces of besluit van Inventas Trainingen.
- Klager: De persoon die de klacht indient.
- Betrokkenen: Personen op wie de klacht betrekking heeft.

### 3 Reikwijdte

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle studenten, cursisten, medewerkers en andere betrokkenen die een klacht willen indienen over Inventas Trainingen.

### 4 Procedure

#### 4.1 Indienen van een klacht

4.1.1 Schriftelijke klacht: Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via e-mail of een online klachtenformulier dat beschikbaar is op de website <https://inventas.nl>

4.1.2 Inhoud klacht: Vermeld bij het indienen:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- Eventuele relevante gegevens (zoals datum, betrokkenen);
- Indien van toepassing, een voorstel voor een oplossing.

#### 4.2 Ontvangstbevestiging

Binnen **5 werkdagen** ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht.

#### 4.3 Behandeling van de klacht

4.3.1 Onderzoek:

- De klacht wordt onderzocht door een onafhankelijk aangewezen klachtenfunctionaris.
- Alle betrokkenen worden gehoord om een volledig beeld te verkrijgen.

#### 4.3.2 Termijn:

- De behandeling van de klacht wordt binnen **4 weken** afgerond.
- Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd met een toelichting en een verwachte nieuwe termijn.

#### 4.4 Besluit

- De klachtenfunctionaris stelt een schriftelijk besluit op met:
  - De bevindingen;
  - Een eventuele oplossing of vervolgstappen.
- Dit besluit wordt gedeeld met de klager en betrokkenen.

## 5 Beroepsmogelijkheid

Indien de klager het niet eens is met het besluit, kan binnen **2 weken** na ontvangst van het besluit een beroep worden ingediend bij een externe, onafhankelijke geschillencommissie. De contactgegevens van deze commissie worden verstrekt in het besluit.

## 6 Vertrouwelijkheid

Alle klachten en de behandeling ervan worden strikt vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## 7 Evaluatie

Deze klachtenprocedure wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast om de kwaliteit van de klachtenafhandeling te waarborgen.

---

Deze klachtenprocedure is afgestemd op de klachtenprocedure van de NRTO. Wanneer de situatie daartoe aanleiding geeft zal de geschillencommissie of de NRTO bij de afhandeling worden betrokken.

Heeft u vragen over deze klachtenprocedure of die van de NRTO?

Neem contact op met onze klachtenfunctionaris via [klantenservice@inventas.nl](mailto:klantenservice@inventas.nl) of telefoonnummer +31(0)40 – 303 46 94

Meer informatie over de Nederlandse geschillencommissie vindt u op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)