

# Klachtenprocedure IkWerkindeZorg B.V.

## April 2024

Versie 2.0

Ben je ontevreden over onze dienstverlening of wil je een klacht indienen, dan horen wij het graag. Wij werken namelijk continu aan onze kwaliteit van dienstverlening en vinden het belangrijk dat je tevreden bent over hetgeen we vanuit IkWerkindeZorg B.V. aanbieden. Als je een klacht hebt, kunnen wij dit oplossen en een verbetering toepassen.

Wanneer je ontevreden bent of een klacht hebt, is de eerste stap dit onderling op te lossen met de desbetreffende medewerker/docent. Ben je niet tevreden met het resultaat, dan kun je een klacht indienen bij IMH Nederland, t.a.v. Zillah Holtkamp of Nanniek van den Heuvel-Bijen.

### Hoe meld je de klacht bij Zillah Holtkamp of Nanniek van den Heuvel?

Indien je een klacht hebt, kun je ons dit laten weten:

- per e-mail laten via [zillah@imhnederland.nl](mailto:zillah@imhnederland.nl) of [nanniek@imhnederland.nl](mailto:nanniek@imhnederland.nl)
- telefonisch via 085 - 1300 436

IkWerkindeZorg B.V. streeft naar een goede klachtenafhandeling en zal alles in het werk stellen om tot een passende oplossing te komen. Hoe we dit doen staat in onderstaande procedure beschreven.

## Procedure

1. Klachten worden zoveel mogelijk direct en persoonlijk met de betrokkenen verwerkt. Binnen 72 uur na je melding, krijg je een bevestiging van de ontvangst van de klacht.
2. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en binnen 2 (twee) weken na ontvangst behandeld. In de meeste gevallen zal er binnen enkele dagen contact met je opgenomen worden om te overleggen over de verdere stappen.
3. Mocht de afhandeling van een klacht langer duren dan 2 (twee) weken, dan word je hiervan binnen deze 2 (twee) weken op de hoogte gesteld. Je hoort dan ook wat de reden van de vertraging is en de verwachte termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal worden.
4. Klachten en/of gebreken moeten onmiddellijk nadat zij ervaren zijn, en in elk geval binnen 30 (dertig) dagen vanaf het moment dat je de dienst afgenomen of de cursus

# Klachtenprocedure IkWerkindeZorg B.V.

## April 2024

Versie 2.0

gevolgd hebt, worden gemeld. Een klacht met betrekking tot de uitvoering van de cursusovereenkomst, een klacht met de cursus samenhangende administratieve procedure of een klacht aangaande de factuur dien je schriftelijk kenbaar te maken binnen 14 dagen na aanvang van de cursus. Indien je een cursus of e-learning volledig hebt afgerond kan er geen beroep meer gedaan worden op gebrek in prestatie.

5. Indien IkWerkindeZorg B.V. de klacht(en) gegrond acht, is IkWerkindeZorg B.V. te allen tijde gerechtigd alsnog de overeengekomen prestatie uit te voeren, het gebrek te herstellen of de opdrachtgever te crediteren voor een (evenredig) deel van de factuur. Het indienen van een klacht geeft opdrachtgever geen recht betaling te weigeren of op te schorten.

6. Je hebt een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde, te weten Mevr. J. Knappe, directeur-eigenaar van Proparents B.V. te Amsterdam-Duivendrecht. Voor inschakeling kun je mailen naar: [j.knappe@proparents.nl](mailto:j.knappe@proparents.nl). De uitspraak van deze onafhankelijke derde over de klacht is bindend voor IkWerkindeZorg B.V. Na de uitspraak zal de klacht binnen vier weken worden afgehandeld.

7. Klachten of opmerkingen en de wijze van afhandeling worden door ons geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard.

Deze klachtenprocedure is ook van toepassing op de handelsnamen van IkWerkindeZorg B.V. Zoals IMH Nederland en Cayo.