INTERACTIE

Klachtenregeling

Versie 11 november 2026

We gaan uiteraard altijd voor de best mogelijke ervaring. Loopt het toch anders, dan komen we er samen uit. Wij bieden graag een mogelijkheid om in het geval van ontevredenheid je uit te spreken.

Dit is hoe onze klachtenregeling eruit ziet.

ARTIKEL 1 | BEGRIPSBEPALINGEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

– klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een opdrachtgever over de dienstverlening van Interactie of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen, verder te noemen opdrachtgever, over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de factuur.

– klager: de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

– klachtenfunctionaris: de heer Jos Zijlstra (jos@interactie.nl) die namens Interactie belast is met en verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht.

ARTIKEL 2 | TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Interactie en de opdrachtgever.

2. Degene van Interactie tegen wie de klacht zich richt, draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

ARTIKEL 3 | DOELSTELLINGEN

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;

3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtbehandeling;

4. Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;

5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

ARTIKEL 4 | INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van Interactie (www.interactie.nl). Interactie wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Interactie een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2. Interactie heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling door de klachtenfunctionaris niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan De Geschillencommissie, Postbus 90600, te 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

ARTIKEL 5 | INTERNE KLACHTPROCEDURE

1. Indien een opdrachtgever Interactie benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris: de heer Jos Zijlstra (jos@interactie.nl).

2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht (hoor en wederhoor).

3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de opdrachtgever tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

4. Indien de klacht zich richt op de klachtenfunctionaris zal er in dat geval door Interactie voor die klacht een andere klachtenfunctionaris worden aangewezen.

5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

6. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

ARTIKEL 6 | VERTROUWELIJKHEID, GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. Iedere klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

2. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

3. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

ARTIKEL 7 | VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over alle ontwikkelingen en mogelijke oplossingen.

3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

ARTIKEL 8 | KLACHTREGISTRATIE EN BEWAARTERMIJN

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen door de klachtenfunctionaris met de door hem/haar aangewezen medewerkers van Interactie besproken en eventueel ter besluitvorming voorgelegd aan de directie van Interactie.

5. Na bespreking en eventueel besluitvorming als bedoeld in lid 4 wordt een geregistreerde klacht vernietigd.

CONTACT

Interactie

Interactie Trainingen B.V. · KvK 83343407

Eekwal 6, 8011 LD Zwolle
038 202 2634
info@interactie.nl
www.interactie.nl