iNNerControl

Stekelbrem 6

3068 TC Rotterdam

info@innercontrol.nl

KLACHTENREGELING

Versie juni 2026

iNNerControl heeft deze klachtenregeling opgesteld om deelnemers aan opleidingen en trajecten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen. Wij streven ernaar onvrede of signalen in een vroeg stadium zorgvuldig te bespreken en waar mogelijk direct op te lossen. Wanneer u toch een klacht heeft, verzoeken wij u onderstaande procedure te volgen.

1. Indienen van een klacht

In eerste instantie kunt u zich richten tot het team van iNNerControl. Veel zaken kunnen dan direct worden besproken en opgelost. Grotere of complexere klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij Yoram van Iwaarden. Hieronder vallen onder andere klachten over het niveau of de kwaliteit van de lesstof en over de deskundigheid of het gedrag van docenten of medewerkers van iNNerControl.

Klacht indienen	**iNNerControl** **T.a.v. Yoram van Iwaarden** Stekelbrem 6 3068 TC Rotterdam E-mail: info@innercontrol.nl Onderwerp: T.a.v. klachtenfunctionaris

2. Klachtenprocedure

Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd en inhoudelijk doorgenomen. U ontvangt een bevestiging van de ontvangst. De klachtenfunctionaris kan u uitnodigen voor telefonisch of persoonlijk overleg. Indien nodig wordt contact opgenomen met interne betrokkenen.

Yoram van Iwaarden beoordeelt de klacht. U ontvangt uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst een inhoudelijke reactie. Wanneer meer tijd nodig is, wordt u hierover tijdig geïnformeerd. Daarbij ontvangt u de reden van de vertraging en een inschatting van de termijn waarbinnen u het oordeel kunt verwachten. De reactie kan een voorstel voor verbetering bevatten of een gemotiveerde afwijzing wanneer de klacht niet kan worden vastgesteld of niet aan iNNerControl kan worden toegerekend.

Na het oordeel wordt de klacht als afgehandeld geregistreerd in het klachtenregister. De klacht en de bijbehorende stukken worden ten minste twee jaar bewaard. Wanneer u het niet eens bent met het oordeel, kunt u gebruikmaken van de beroepsmogelijkheid hieronder.

iNNerControl

Stekelbrem 6

3068 TC Rotterdam

info@innercontrol.nl

3. Beroepsmogelijkheid

Beroep	**Jos Verpaalen** josverpaalen4@gmail.com

Beroepsverzoeken worden doorgestuurd naar bovenstaande contactpersoon. Deze contactpersoon is onafhankelijk en niet verbonden aan iNNerControl. De klacht wordt zonder aanwijzingen van iNNerControl opnieuw beoordeeld. Wanneer u niet akkoord gaat met de keuze van deze contactpersoon, wordt u in de gelegenheid gesteld een andere onafhankelijke persoon of instantie voor te stellen.

Alle klachten worden door beide partijen vertrouwelijk behandeld. Beide partijen krijgen gelegenheid tot hoor en wederhoor en houden informatie over de klacht en de voortgang vertrouwelijk voor niet-betrokkenen. De eindbeoordeling van de onafhankelijke beoordelaar of klachtencommissie is voor iNNerControl bindend.

Klachten over fysieke schade die onder aansprakelijkheid of een verzekering vallen, worden door de betreffende verzekeraar beoordeeld. Juridische klachten van civiel- of strafrechtelijke aard kunnen met juridische bijstand volgens de geldende wetgeving worden afgehandeld.

iNNerControl

Stekelbrem 6 | 3068 TC Rotterdam | info@innercontrol.nl