

Klachtenreglement In2Work B.V.

Versie: februari 2026

1. Inleiding

In2Work B.V. streeft naar hoogwaardige dienstverlening aan cliënten, cursisten en opdrachtgevers. Dit klachtenreglement beschrijft de wijze waarop klachten kunnen worden ingediend, behandeld, geregistreerd en geëvalueerd. Het reglement voldoet aan de eisen zoals gesteld door het UWV en relevante kwaliteitsnormen.

2. Begripsbepalingen

Klacht: iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de dienstverlening, producten, procedures of medewerkers van In2Work B.V.

Indiener (klager): iedere cliënt, cursist, opdrachtgever, werkgever of andere belanghebbende die een klacht indient.

Klachtenfunctionaris: de door In2Work B.V. aangewezen onafhankelijke persoon die belast is met de behandeling van klachten.

3. Rechten en plichten van de indiener

3.1 Rechten van de indiener

De indiener heeft recht op:

- kosteloos indienen van een klacht zonder nadelige gevolgen;
- ontvangstbevestiging van de klacht;
- een zorgvuldige en onafhankelijke behandeling;
- informatie over de voortgang en termijnen;
- een gemotiveerde beslissing over de klacht;
- inzage in relevante stukken;
- bijstand of vertegenwoordiging;
- vertrouwelijke behandeling van persoonsgegevens;
- het indienen van een klacht bij een externe instantie indien niet tevreden over de afhandeling.

3.2 Plichten van de indiener

De indiener is verplicht:

- de klacht duidelijk en volledig te omschrijven;
- relevante informatie en bewijsstukken te verstrekken;
- mee te werken aan het onderzoek;
- zich respectvol te gedragen gedurende de procedure.

4. Indienen van een klacht

4.1 Wijze van indienen

Een klacht kan worden ingediend:

- schriftelijk per e-mail: laura@i2w.nl;
- schriftelijk per post: In2Work B.V., Verrijn Stuartweg 30, 1112 AX, Diemen;
- mondeling bij een medewerker, die de klacht schriftelijk vastlegt.

4.2 Escalatie

Indien partijen er onderling niet uitkomen, kan de klacht worden voorgelegd aan een externe instantie, zoals de opdrachtgever (UWV of gemeente), een brancheorganisatie of de civiele rechter.

5. Afhandeling van klachten

5.1 Ontvangstbevestiging

Binnen twee weken na ontvangst van een schriftelijke klacht ontvangt de indiener een schriftelijke ontvangstbevestiging.

5.2 Niet in behandeling nemen

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener uiterlijk binnen vier weken na ontvangst gemotiveerd geïnformeerd.

5.3 Termijn afhandeling

Een klacht wordt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de indiener schriftelijk geïnformeerd over de verlenging en de nieuwe termijn.

5.4 Onafhankelijke behandeling

Klachten worden behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris of medewerker die niet direct bij de klacht betrokken is geweest.

6. Registratie en dossiervorming

In2Work B.V. registreert alle klachten in een klachtenregister. Per klacht worden minimaal vastgelegd:

- datum van binnenkomst;
- datum van ontvangstbevestiging;
- behandelaar van de klacht;
- uitkomst van de afhandeling;
- datum van afhandeling.

7. Afronding en communicatie

Na afhandeling van de klacht wordt de indiener schriftelijk geïnformeerd over de uitkomst en eventuele maatregelen. De klacht wordt aantoonbaar als afgehandeld geregistreerd.

8. Termijnbewaking en prestatie-eis

In2Work B.V. streeft ernaar minimaal 80% van alle klachten binnen de afgesproken termijnen af te handelen. Dit wordt periodiek gemonitord.

9. Rapportage en evaluatie

Ten minste één keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan het Management. Het Management evalueert de klachten en treft indien nodig verbetermaatregelen.

10. Bekendmaking en beschikbaarheid

Dit klachtenreglement:

- wordt gepubliceerd op de website van In2Work B.V.;
- is op verzoek beschikbaar voor cliënten, cursisten en opdrachtgevers;
- wordt intern bekendgemaakt aan alle medewerkers.

11. Wijzigingen

In2Work B.V. behoudt zich het recht voor dit klachtenreglement te wijzigen. De meest recente versie wordt gepubliceerd op de website en op verzoek verstrekt.

12. Contact

Voor vragen of het indienen van een klacht kan contact worden opgenomen via:

- E-mail: laura@i2w.nl
- Post: In2Work B.V. Verrijn Stuartweg 30, 1112 AX, Diemen.