

Klachtenregeling AllesvanNIX

1. Doel van de klachtenregeling

AllesvanNIX streeft naar een hoogwaardige dienstverlening op het gebied van loopbaancoaching, mobiliteit, re-integratie, outplacement en persoonlijke ontwikkeling. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan biedt deze klachtenregeling een zorgvuldige procedure voor het behandelen van klachten.

2. Begripsomschrijving

Klager

De opdrachtgever, cliënt of andere direct belanghebbende die een klacht indient.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van AllesvanNIX, diens werkwijze, communicatie of beroepsmatig handelen.

Opdrachtnemer

AllesvanNIX, gevestigd te Teteringen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67561438.

3. Uitgangspunten

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Iedere klacht wordt serieus genomen.
- Klachten worden zorgvuldig, objectief en onafhankelijk beoordeeld.
- Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de dienstverlening aan de cliënt.
- Alle betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in het kader van de klacht bekend wordt.

4. Indienen van een klacht

Een klacht dient bij voorkeur eerst mondeling besproken te worden zodat in onderling overleg naar een oplossing kan worden gezocht.

Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klacht schriftelijk worden ingediend via:

E-mail: info@allesvannix.nl

De klacht bevat ten minste:

- naam en contactgegevens van de klager;
- datum van indiening;
- duidelijke omschrijving van de klacht;

- relevante documenten of correspondentie;
- gewenste oplossing.

Een klacht wordt bij voorkeur ingediend binnen 21 dagen nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden of nadat deze redelijkerwijs had kunnen worden vastgesteld.

5. Ontvangst en behandeling

Binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.

AllesvanNIX onderzoekt de klacht zorgvuldig en kan aanvullende informatie opvragen bij de betrokken partijen.

Indien nodig wordt een persoonlijk gesprek gepland om de klacht nader toe te lichten.

6. Termijn van afhandeling

De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.

Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden en de verwachte termijn van afhandeling.

7. Uitspraak

Na afronding van het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijke reactie waarin staat:

- een samenvatting van de klacht;
- de bevindingen van het onderzoek;
- de conclusie;
- eventuele maatregelen of verbeteracties.

De uitspraak wordt vastgelegd in het klachtenregister van AllesvanNIX.

8. Registratie en bewaartermijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd.

De registratie wordt gedurende minimaal twee jaar bewaard en uitsluitend gebruikt voor kwaliteitsverbetering en wettelijke verplichtingen.

9. Externe klachtenbehandeling

AllesvanNIX conformeert zich aan de Gedragscode van Noloc.

Indien de klager van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en de klacht betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat onder de Noloc Gedragscode valt, kan de klacht worden voorgelegd aan de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc.

Meer informatie hierover is beschikbaar via www.noloc.nl.

10. Toepasselijk recht

Op deze klachtenregeling is Nederlands recht van toepassing.

11. Publicatie

Deze klachtenregeling is openbaar beschikbaar via www.allesvannix.nl en wordt op verzoek kosteloos verstrekt aan opdrachtgevers en cliënten.

Versie: juni 2026