

Klachtenregeling.

Laatst gewijzigd op: 30 maart 2026.

Klachtenfunctionaris

Managing Partner

klachten@intervisiehuis.nl

Inleiding

Intervisiehuis biedt opleidingen, cursussen, webinars, intervisie en andere activiteiten die hoofdzakelijk bestemd zijn voor de advocatuur. Met deze opleidingen zijn PO-punten te verdienen. Wij streven naar hoogwaardige kwaliteit van onze opleidingen en dienstverlening. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat een deelnemer of docent niet tevreden is. In dat geval biedt deze klachtenregeling een duidelijk kader voor het indienen, behandelen en afhandelen van klachten.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Intervisiehuis:** de organisatie die opleidingen en trainingen aanbiedt voor advocaten en andere juridische professionals.
- **Deelnemer:** de natuurlijke persoon die een opleiding, cursus, webinar, intervisie of andere activiteit volgt bij Intervisiehuis.
- **Docent:** de persoon die een opleiding, cursus, webinar, intervisie of andere activiteit verzorgt namens Intervisiehuis.
- **Klager:** een deelnemer of gespreksleider die een klacht indient. Een deelnemer kan klagen over de inhoud, organisatie of dienstverlening van Intervisiehuis. Een docent kan klagen over de wijze waarop Intervisiehuis hem of haar behandelt of de samenwerking organiseert.
- **Klacht:** een schriftelijke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van Intervisiehuis of haar medewerkers, gerelateerd aan de opleidingsdienstverlening.
- **Klachtenfunctionaris:** de Managing Partner van Intervisiehuis, verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Indien de Managing Partner zelf betrokken is bij

de klacht, wijst hij of zij een niet-betrokken vervanger aan uit de medewerkers van Intervisiehuis.

Artikel 2. Toepassingsbereik

2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op alle klachten van deelnemers.

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- De inhoud of kwaliteit van een opleiding, cursus, webinar, intervisie of andere activiteit;
- Het gedrag of optreden van een docent;
- Organisatorische zaken, zoals annulering, communicatie of het uitblijven van een certificaat;
- De toekenning of registratie van PO-punten;
- Facturen en betalingen;
- De wijze waarop Intervisiehuis een docent behandelt of de samenwerking organiseert.

2.2 Klachten van algemene aard over het bedrijfsbeleid vallen buiten het toepassingsbereik van deze regeling.

2.3 Klachten die betrekking hebben op reeds lopende juridische procedures worden niet behandeld op grond van deze regeling.

Artikel 3. Indienen van een klacht

3.1 Een klacht kan worden ingediend door de deelnemer.

3.2 Klachten dienen altijd schriftelijk te worden ingediend, via:

- E-mail: klachten@intervisiehuis.nl
- Post: Intervisiehuis, t.a.v. de Managing Partner, Slochterenlaan 9, 1405 AL Bussum

3.3 Een klacht dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

1. Naam en contactgegevens van de klager;
2. De datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;

3. Een duidelijke omschrijving van de klacht;
4. De naam van de opleiding, cursus of activiteit waarop de klacht betrekking heeft;
5. Wat klager verwacht als uitkomst.

3.4 Intervisiehuis bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

De klachtbehandeling verloopt in twee stappen:

Stap 1 - Informele poging

De klachtenfunctionaris neemt binnen 10 werkdagen na ontvangst contact op met de klager om te bezien of de klacht in onderling overleg kan worden opgelost. Dit kan door middel van een toelichting, excuus, correctie, compensatie of een andere passende maatregel.

Stap 2 - Formele behandeling

Indien de informele poging niet tot een oplossing leidt, start de formele behandeling. De klachtenfunctionaris stelt zowel de klager als de betrokkene (bijvoorbeeld de gespreksleider) in de gelegenheid hun standpunt schriftelijk toe te lichten in het kader van hoor en wederhoor. De klachtenfunctionaris beoordeelt alle informatie en doet uitspraak.

4.1 De formele behandeling wordt afgerond binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. De klager ontvangt de uitkomst schriftelijk.

4.2 Indien een langere behandeltermijn noodzakelijk is, wordt de klager hiervan binnen 4 weken schriftelijk in kennis gesteld. Daarbij wordt de reden van de verlenging toegelicht en een indicatie gegeven van de verwachte datum van afhandeling. De maximale verlengingstermijn bedraagt 4 weken.

4.3 De bevindingen en uitkomst van de klachtbehandeling worden schriftelijk vastgelegd.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid en privacy

5.1 Alle informatie die in het kader van een klacht wordt verstrekt, wordt strikt vertrouwelijk behandeld.

5.2 De klachtenfunctionaris en alle betrokkenen bij de behandeling zijn gehouden tot geheimhouding.

5.3 Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 6 Registratie en evaluatie

6.1 Intervisiehuis registreert alle ontvangen klachten, de wijze van afhandeling en de uitkomsten. Klachtdossiers worden bewaard gedurende een periode van 5 jaar.

6.2 Klachten worden jaarlijks geanonimiseerd geëvalueerd door de directie, met als doel de kwaliteit van de opleidingen en dienstverlening te verbeteren.

6.3 Geanonimiseerde overzichten kunnen worden gebruikt voor interne kwaliteitsrapportages.

Artikel 7 Slotbepalingen

7.1 Deze klachtenregeling is openbaar en te raadplegen via de website van Intervisiehuis en op verzoek verkrijgbaar als schriftelijk document.

7.2 Intervisiehuis behoudt zich het recht voor deze regeling te wijzigen. Wijzigingen worden gepubliceerd op de website.

7.3 In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van Intervisiehuis.

7.4 Geschillen die niet via de klachtenprocedure of de beroepsinstantie worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

7.5 Deze regeling is vastgesteld op 30 maart 2026 en treedt in werking op 1 april 2026.

Versie: 0.1.4

Datum: 30 maart 2026

Voor meer informatie raadpleeg onze website of mail naar klachten@intervisiehuis.nl.