Een klacht indienen bij ITHAX

Bij ITHAX doen we ons best om onze trainingen en dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over een training, een medewerker of onze dienstverlening in het algemeen. In dat geval horen we dat graag, zodat we het samen kunnen oplossen.

Hoe dien je een klacht in?

Je kunt op elk moment een klacht indienen via het klachtenformulier op onze website. Dit kan ongeacht wanneer je training heeft plaatsgevonden. In het formulier vragen we je om:

- Je naam en contactgegevens
- Waar je klacht betrekking op heeft (bijvoorbeeld een training, module, medewerker of organisatie)
- Een omschrijving van je klacht

Dien je je klacht liever telefonisch of per e-mail in? Ook dat kan, via ons algemene telefoonnummer (0318 – 425 025) via administratie@ithax.ai. We registreren jouw klacht dan op dezelfde manier als een klacht die via het formulier is ingediend.

Wat gebeurt er met je klacht?

- **Ontvangstbevestiging:** je ontvangt direct een bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen.
- **Onafhankelijke behandeling:** jouw klacht wordt behandeld door iemand die niet zelf bij de situatie betrokken was. Gaat de klacht over een van onze oprichters, dan neemt de andere oprichter (of een onafhankelijke derde) de behandeling over. Zo zorgen we ervoor dat je klacht eerlijk en onbevooroordeeld wordt bekeken.
- **Eerste reactie:** binnen 5 werkdagen na indiening nemen we inhoudelijk contact met je op.
- **Afhandeling:** we streven ernaar je klacht binnen 4 weken volledig af te handelen en je schriftelijk te laten weten wat de uitkomst is. Is er meer tijd nodig, dan laten we dat op tijd weten, met een indicatie van hoeveel langer het duurt (maximaal 4 weken extra).

Ben je het niet eens met de uitkomst?

Kom je er met ons niet uit, dan kun je je klacht voorleggen aan AN-i (Arbeidsrechtkantoor AN-i), een onafhankelijke derde partij waarbij ITHAX is aangesloten. AN-i onderzoekt jouw klacht en geeft een bindend advies, waar beide partijen zich aan houden. Deze mogelijkheid staat los van je recht om naar de rechter te stappen — dat blijft altijd open staan. Meer informatie over deze beroepsmogelijkheid vind je op www.an-i.nl/beroepsregeling.

Vragen?

Heb je vragen over deze procedure? Neem dan contact met ons op via administratie@ithax.ai.