

KLACHTENREGELING IVT

1. Algemene inleiding

IVT hecht grote waarde aan het bieden van de juiste dienstverlening aan haar klanten.

Wanneer klanten het niet eens zijn met de manier waarop zij door IVT zijn behandeld of begeleid kunnen zij een klacht indienen. Klachten dienen een bijdrage te leveren aan het verbeteren van onze dienstverlening en klantbehandeling.

Door middel van deze klachtenregeling informeert IVT haar klanten over de wijze waarop zij klachten kunnen indienen en hoe IVT met formele klachten omgaat.

In de dagelijkse praktijk zullen de meeste ongenoegens of klachten in eerste instantie opgelost en afgehandeld kunnen worden door de betrokken medewerker. In tweede instantie kan dit ook bij of in bijzijn van een van de vennoten. Belangrijk uitgangspunt daarbij is dat de klacht en de klager zowel door de medewerker als door de vennoot serieus genomen wordt en de klacht op waarde weet te schatten.

Wordt de klacht of uiting van ongenoegen daarmee niet tot tevredenheid van de klant afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie behartigt de belangen van de klager en van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

Bij klachten omtrent seksueel ongewenst gedrag of seksueel ongewenste behandeling, dient altijd de vertrouwenspersoon ingeschakeld te worden. De vertrouwenspersoon kan zich laten bijstaan door deskundigen van andere organisaties. De vertrouwenspersoon ziet erop toe dat de aangeklaagde de juiste begeleiding krijgt.

Een klacht die neergelegd wordt bij een medewerker van IVT of bij de vertrouwenspersoon, dient altijd gemeld te worden bij de een van de vennoten. Indien de klacht het optreden van een van de vennoten betreft, dient de klachtencommissie op de hoogte gesteld te worden.

De bedoeling van de klachtenprocedure is dat ongenoegens worden weggenomen en dat de klachtencommissie zo nodig maatregelen treft of sancties oplegt om de klagers genoegdoening te verschaffen.

2. Begripsbepaling

In het kader van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

IVT	Integratieve Veranderings Trajecten
klant	een individuele natuurlijke persoon die bij IVT is aangemeld voor training, begeleiding of ondersteuning bij zijn/haar werk, gericht op functionele vaardigheden of het kunnen hervatten van zijn/haar werkzaamheden. Naast individuele klanten werkt IVT ook voor een organisatie (afdeling/onderdeel)
klacht	een formele (mondelijke of) schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van IVT, dan wel de wens te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken. De klacht gaat over de wijze waarop de klager behandeld of begeleid is door IVT. De klacht kan betrekking hebben op het handelen van begeleiders of op het uitblijven daarvan
klager	een klant of ex-klant van IVT een klager kan zich desgewenst laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon
klachtencommissie	de formele instantie binnen IVT die de klachten in ontvangst neemt en behandelt.

3. Reikwijdte van het klachtenprotocol

Deze klachtenregeling is van toepassing binnen IVT te Diepenheim.

4. De klachtencommissie

De klachtencommissie is de formele instantie van IVT die de klachten in ontvangst neemt en afhandelt. Deze commissie is samengesteld uit drie personen, die door IVT voor onbepaalde tijd zijn benoemd.

In verband met een mogelijke voorkeur van de klager om de klacht met een vrouw of met een man te bespreken, zijn beide seksen in de commissie vertegenwoordigd.

De klachtencommissie kan zich ad hoc door één of meer adviseurs laten bijstaan.

De leden van de klachtencommissie zijn geen werknemers van IVT.

5. Het indienen van een klacht

In formele zin is er sprake van een klacht wanneer een klager zich wendt tot de klachtencommissie van IVT.

Voorafgaand aan het formeel indienen van een klacht kan de klager zich wenden tot zijn/haar begeleider of tot een van de vennoten van IVT. Ook kan de klager zich wenden tot de vertrouwenspersoon van IVT. Formeel is er dan nog geen sprake van een klacht in de zin van deze klachtenregeling. In een gesprek zal dan getracht worden de gerezen problemen op te lossen. Mocht het niet tot een oplossing komen, dan wijst de betrokken medewerker van IVT de klager op deze klachtenregeling.

Het indienen van een klacht geschiedt schriftelijk, middels een standaardformulier (bijlage 1) of de klacht wordt mondeling ingediend, tijdens een gesprek met een lid van de klachtencommissie. Het klachtenformulier wordt dan alsnog samen met de klager ingevuld.

Het klachtenformulier wordt bij een van de vennoten ingeleverd. Binnen vijf werkdagen na het indienen van de klacht ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging van deze indiening.

Tevens wordt de klager bij deze gelegenheid geïnformeerd over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht. Ook de medewerker op wie de klacht betrekking heeft ontvangt een schriftelijke bevestiging van de indiening van de klacht, alsmede informatie over de verdere procedure bij de afhandeling van de betreffende klacht.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een van de vennoten wendt de klager zich tot de klachtencommissie.

6. De behandeling van de klacht

De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar gegrondheid van de klacht. Hierbij vindt hoor en wederhoor plaats van zowel de klager als de aangeklaagde, zodat beide partijen hun verhaal naar voren kunnen brengen en kunnen toelichten. Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld op elkaars verhaal te reageren. De klachtencommissie kan vragen om het dossier in te zien voor nadere informatie. Ook wanneer een klacht niet gegrond wordt verklaard, is het van belang dat er voldoende aandacht aan de klager en aan de aangeklaagde wordt besteed, om verder werken mogelijk te maken en noch de klager noch de aangeklaagde niet onnodig schade te berokkenen.

Binnen een maand na indiening van de klacht doet de klachtencommissie een uitspraak over de gegrondheid en stelt, indien relevant, maatregelen voor aan IVT. Zowel klager als aangeklaagde ontvangen hierover schriftelijk bericht. De klachtencommissie brengt een bindend advies uit aan zowel de indiener van de klacht als aan IVT.

Uiterlijk twee weken na de uitspraak van de klachtencommissie maken de vennoten schriftelijk aan klager en aangeklaagde bekend tot welke maatregelen is besloten. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard zal de klachtencommissie voorstellen doen op welke wijze aangeklaagde genoegdoening kan verkrijgen.

7. Externe sancties

De klager heeft de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan externe instanties als hij/zij niet tevreden is met de wijze van afdoening door de klachtencommissie van IVT.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft kan men de zaak ook voorleggen aan de tuchtrechter of de gewone rechter. De klachtencommissie en de vennoten zijn verplicht om betrokkenen op deze mogelijkheid te wijzen.

8. Klachtendossier

Van elke ingediende klacht wordt voor de duur van de procedure, een dossier aangelegd. Alle bij de klachtenprocedure behorende schriftelijke stukken worden in het dossier bewaard. Het klachtendossier wordt beheerd door de klachtencommissie. Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage van het klachtendossier. Na afloop van de procedure worden de klacht, de behandeling van de klacht en eventuele maatregelen (geanonimiseerd) weergegeven op een standaard klachtenregistratieformulier (bijlage 2). Het klachtendossier wordt twee weken na afloop van de klachtenprocedure vernietigd, tenzij een van de partijen hiertegen bezwaar aantekent.

9. Jaarverslag

Enmaal per jaar wordt door de klachtencommissie aan de hand van de klachtenregistratieformulieren een rapportage opgesteld van ingediende klachten. Aandachtspunten bij een dergelijke rapportage kunnen onder meer zijn: aantal klachten, aard van de klachten, verloop van de behandeling van de klachten, de voorgestelde en uitgevoerde maatregelen en suggesties voor structurele veranderingen ter voorkoming van klachten. Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan de vennoten van IVT.

10. Slotbepalingen

Dit reglement kan worden aangehaald als “Klachtenregeling IVT”.

KLACHTENPROCEDURE IVT

Informatie over de klachtenprocedure IVT

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op de diensten, die geleverd worden door IVT.

Heeft u klachten? Laat het ons weten!

IVT streeft er naar haar dienstverlening zo goed mogelijk te verlenen en te voldoen aan uw wensen.

Toch kan het voorkomen, dat u niet tevreden bent. Er kunnen dingen gebeuren die u als onjuist of onterecht ervaart of waardoor u zich gegriefd voelt. Als dit het geval is, horen wij dat graag van u. Dan kunnen we er iets aan doen. Dat is in uw én in ons belang.

Een gesprek lost soms veel op

Als u een klacht heeft, kunt u deze allereerst bespreken met de betrokken medewerker of een van de vennoten. Vaak lukt het om in goed overleg tot een oplossing te komen.

Lukt dit niet, dan kunt u uw klacht schriftelijk, mondeling of per email indienen bij IVT.

Indien u een mondelinge klacht wilt indienen, wendt u zich dan tot de begeleider van IVT en zeg haar dat u een klacht wilt indienen. De begeleider zal uw klacht noteren op een formulier en de klacht doorgeven aan het secretariaat. U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen:

Stuur uw brief naar:

IVT
t.a.v. secretariaat
Stedeke 10
7478 RV Diepenheim

of email naar:

info@ivtontwikkeling.nl
o.v.v. klacht t.b.v. secretariaat

In alle gevallen sturen wij u binnen vijf werkdagen na de melding een bevestiging dat uw klacht in behandeling is genomen. Binnen veertien dagen krijgt u bericht hoe wij uw klacht willen afhandelen.

Als het IVT niet lukt uw klacht op te lossen: de Klachtencommissie

Indien het niet tot een voor u bevredigende oplossing komt, kunt u een beroep doen op de klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie leden, die niet in dienst zijn van IVT.

IVT heeft zich verplicht zich te houden aan de uitspraken van deze commissie.

Hoe werkt de Klachtencommissie?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie. U kunt uw klacht sturen naar:

IVT
t.a.v de klachtencommissie
Stedeke 10
7478 RV Diepenheim

Na ontvangst van uw brief bekijkt de commissie zowel uw standpunt als het standpunt van IVT.

De commissie kan u vragen de klacht toe te lichten, mondeling of schriftelijk. Binnen max. 4 weken neemt de commissie een beslissing. De commissie deelt de beslissing schriftelijk en gemotiveerd mee aan u en aan IVT.

Het Klachtenreglement van IVT

IVT heeft een volledige beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling, de zogeheten 'Klachtenregeling IVT'. U kunt deze aanvragen bij uw begeleider of bij het secretariaat, bereikbaar via telefoonnummer: 0547 292 128.