

Klachtenregeling

IntenZie steekt veel energie en aandacht in het professioneel neerzetten van haar diensten en bekwaamheden van haar trainers, coaches en begeleiders. En er is altijd ruimte om onze diensten en organisatie te verbeteren. Wanneer betrokkene adviezen en tips hebben staan we daarvoor altijd open.

Toch kan het zijn dat er een situatie is die verder gaat dan het geven van een tip of advies.

IntenZie zal ten alle tijden een klacht bevestigen en serieus nemen en alles in het werk stellen om er samen goed uit te komen. IntenZie hanteert voor klachten een laagdrempelig karakter. In eerste instantie kan de betrokkene met een klacht direct in contact gaan met de desbetreffende trainer(s) van de VOF IntenZie om er samen goed uit te komen. Dit is het makkelijkst in een goed gesprek. IntenZie gaat ervanuit dat dit een bijna alle gevallen van toepassing is. Wanneer dit onverhoopt niet tot een bevredigend resultaat leidt voor de betrokkene met de klacht, heeft de betrokkene de mogelijkheid om een formele klachtenprocedure in werking te stellen.

Doel

De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:

- Tegemoet te komen aan de indiener van de klacht en zo mogelijk oplossen van diens onvrede;
- Bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de training, coaching en begeleiding.

Inhoud van de klacht

Klachten kunnen over vele zaken gaan, om hier een inhoud aan te geven zijn er enkele voorbeelden.

- inhoud of uitvoering van de training, coaching en/of begeleiding;
- omgangsvorm met de indiener of diegene die hij/zij vertegenwoordigd;
- de verstrekte informatie en/of voorlichting
- de organisatie van de training, coaching en/of begeleiding.
- Faciliterende aspecten (spelmateriaal, techniek/computers, accommodatie, eten drinken)

De klachtenregeling is niet bedoeld voor de behandeling van schadeclaims, hiervoor kan de indiener zich tot de burgerlijk rechter wenden.

Artikel 1 begrippen

Klachtencommissie:

De klachtencommissie van de VOF IntenZie.

De vennoten:

De 3 vennoten binnen de VOF IntenZie.

Indiener:

Diegene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend

Trainer, coach, begeleider:

De persoon die in opdracht van IntenZie de training, coaching of begeleiding uitvoert.

Klacht:

Schriftelijke uiting van onvrede over een training, coaching of begeleiding, gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De Deelnemer of wettelijk vertegenwoordiger kan tot één maand na afsluiting van de training, coaching of begeleiding een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training, coaching en/of begeleiding in dienen bij de klachtencommissie.

2. Klachten die na één maand na de afronding van de opdracht worden ingediend worden niet in behandeling genomen.
3. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat tenminste:
 - De naam, het adres van de Indiener;
 - De dagtekening;
 - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
 - De periode waarin de klacht is ontstaan.
4. Klachten kunnen worden verstuurd naar:

IntenZie
t.a.v. klachtencommissie
Postbus 2491
7302 ER Apeldoorn
5. Klachten worden vertrouwelijk en in beslotenheid en met respect behandeld, met alleen de direct betrokkenen.
6. De klachten en verder dossiervorming worden voor een periode van drie jaar bewaard, en zullen daarna vernietigd worden.

Artikel 3 Samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal twee vennoten van de VOF IntenZie en die geen partij zijn in de concrete situatie van de klacht.
2. Indien alle vennoten betrokken zijn in de situatie van de klacht, zal meteen de onafhankelijke derde betrokken worden.

Artikel 4 Taak van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft als taak om bij haar ingediende klacht(en) te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de ma(a)t(en).

Artikel 5 Klachten procedure

1. De klachtencommissie verstuurd ,na het ontvangen van een klacht, binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst naar de indiener en de betrokken trainer(s), coach en/of begeleider(s).
2. De klachten commissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.
3. Mocht de klacht niet ontvankelijk worden geacht dan zal de klachtencommissie dit schriftelijk en met onderbouwing aan de indiener en de betrokken trainer(s),coach en/of begeleider(s) laten weten.
4. Mocht de klacht wel ontvankelijk zijn dan zal de klachtencommissie de trainer(s), coach en/of begeleider(s) hem/haar in de gelegenheid stellen om een schriftelijke reactie te geven op de klacht.
5. De klachtencommissie stelt de indiener en de betrokken trainer(s), coach en/of begeleider(s) in de gelegenheid te worden gehoord in elkaars aanwezigheid, maakt hiervan schriftelijk verslag, welke deel uitmaken van de terug koppeling aan de vennoten van de VOF IntenZie.
6. De in lid 4 genoemde toepassing kan achterwege gelaten worden, voor diegene die heeft verklaard hier geen gebruik van te willen maken.
7. Alle consequenties die voortkomen uit een uitspraak van de klachtencommissie worden schriftelijk vastgelegd en zowel naar indiener als betrokken trainer, coach en/of begeleider verstuurd.

Artikel 6 Termijnen en Oordeel in de klachten commissie

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
2. De klachtencommissie stuurt dit oordeel naar de vennoten van de VOF IntenZie en zal ook een afschrift versturen aan de indiener. Dit oordeel heeft de karakter van een advies.
3. Is verlenging van de in lid 1 genoemde periode noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie dit aan de betrokkenen schriftelijk bekend, deze verlenging is maximaal 4 weken.

Artikel 7 Beroepsmogelijkheid en oordeel

1. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er en beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is bij VOF IntenZie. De aangewezen onafhankelijke derde is Mr. Erwin van Essen (Lexman Advocaten te Apeldoorn).
2. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend en de daaruit voortkomende consequenties dienen zo snel mogelijk te worden afgehandeld

Op pagina 4 vind u het klachtenformulier



Postcode 2491
7302 ER Apeldoorn
Tel. 0552600137
info@intenzie.nl

Klachtenformulier

Persoonsgegevens (* verplicht in te vullen)

Aanspreekvorm De heer mevrouw

Achternaam* : _____

Tussenvoegsel: _____

Voorletter* : _____

Straatnaam* : _____ Huisnummer*: _____ Toevoeging: _____

Postcode* : _____ Plaats*: _____

Telefoon* : _____ Mobiel: _____

E-mailadres* : _____

Situatiegegevens

Product / dienst IntenZie* Trainingen SI onderzoek / SI materiaal
 Coaching WMO begeleiding / begeleidingsweekend

Datum situatie* : _____

Betrokken medewerker(s)* : _____

Omschrijving situatie*:

Terugkoppeling

IntenZie hecht waarde aan een interactieve klachtenafhandeling zodat zij kan inspelen op de aard en inhoud van de klacht. Daarom beantwoorden wij u graag persoonlijk in een gesprek met u. Wilt u over de afhandeling van uw klacht gebeld worden?:

Ja Nee

Zo nee; dan volgt IntenZie de beschreven klachtenprocedure .

Hartelijk dank voor het invullen van dit formulier en de kans die u ons geeft om onze diensten en producten te verbeteren. Uw persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor uw klacht. Ze worden bewaard conform klachtenprocedure.

Ondertekening

Datum: _____

Plaats : _____

Naam : _____

Handtekening: _____