

## Klachtenregeling ITvitae Coaching

Het melden van een klacht door een klant van ITvitae Coaching of door diens formele vertegenwoordiger met betrekking tot een coachingstraject van ITvitae Coaching.

- 1 Procedure**
- 2 Klachtenregeling**
- 3 Klachtenformulier**

## 1 Procedure

Een klacht moet schriftelijk bij ITvitae Coaching zijn ingediend. De klacht kan alleen in behandeling genomen worden als het een actieve klant van ITvitae Coaching betreft. Het indienen van een klacht gebeurt door middel van het invullen van onderstaand klachtenformulier.

Het ingevulde klachtenformulier dient te worden toegezonden naar de klachtenfunctionaris van ITvitae Coaching.

Binnen drie weken wordt een reactie over het vervolg van het oppakken van de klacht aan de klager meegedeeld.

De directie streeft ernaar om binnen zes weken tot een complete afhandeling te komen.

## 2 Klachtenregeling ITvitae Coaching

### 2.1 Begripsomschrijving

#### **Klacht**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening van ITvitae Coaching, door of namens de klant kenbaar gemaakt.

#### **Klager**

De klant of diens formele vertegenwoordiger die een klacht uit.

#### **Klachtenprocedure**

De bij ITvitae Coaching gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

#### **Klachtenregeling**

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij ITvitae Coaching gehanteerde klachtenprocedure.

#### **Klachtenfunctionaris**

De persoon, niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

#### **Klachtenformulier**

Het intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

## **2.2 Doelstellingen**

### **De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:**

1. het vastleggen van een procedure om klachten van actieve klanten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in klantgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

## **2.3 Informeren van de klant**

1. Een medewerker van ITvitae Coaching wijst de klant bij de start van een coachingstraject erop dat ITvitae Coaching een klachtenregeling hanteert.

## **2.4 Interne klachtenprocedure**

1. Wanneer een klant ITvitae Coaching benadert met een schriftelijke klacht dan dient het betrokken directielid daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De directie van ITvitae Coaching wordt gelijk op de hoogte gebracht.
3. De betrokken directeur tracht samen met de klant tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
4. De betrokken directeur respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
5. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
6. De beslissing op de klacht wordt aan de klager medegedeeld.

## **2.5 Registratie en classificatie van de klacht**

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klager ontvangt binnen 2 weken na indiening een ontvangstbevestiging.
4. De klacht wordt geclassificeerd:
  - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
    - I. klachten over werkwijze van c.q. bejegening
    - II. klachten over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
    - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
    - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
5. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekent de betrokken directeur het klachtenformulier.

## **2.6 Verantwoordelijkheden**

1. De betrokken directeur en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenformulier.
3. De betrokken directeur houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen zes weken, na binnenkomst van de klacht, schriftelijk door ITvitae Coaching afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

## **2.7 Analyse van de klachten**

1. De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

## **2.8 Intern bespreken**

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse bij ITvitae Coaching besproken.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

## **2.9 Preventieve actie**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist ITvitae Coaching over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de eerstvolgende directie-vergadering.

## **2.10 Mediation**

1. Een schijnbaar onoplosbare klacht kan voorgelegd worden aan een externe mediator. ITvitae Coaching is in principe bereid hieraan mee te werken.
2. In het geval de klacht betrekking heeft op diensten verleend in opdracht van UWV, zal de klacht altijd voordien worden voorgelegd aan de betrokken arbeidsdeskundige.

### 3 Klachtenformulier

#### Persoonlijke gegevens betrokken klant

Naam: .....

Adres: .....

Postcode: ..... Woonplaats: .....

Geboortedatum: .....

ITvitae Coaching klantnummer: .....

Overdag telefonisch bereikbaar via telefoonnummer: .....

E-mailadres: .....

Handtekening:

#### Klacht is ingediend door: zie boven anders namelijk:

Naam: .....

Adres: .....

Postcode: ..... Woonplaats: .....

Overdag telefonisch bereikbaar via telefoonnummer: .....

E-mailadres: .....

Handtekening:

Datum indienen klacht: .....

#### Indien van toepassing / bekend:

Naam medewerker: .....

Afdeling: .....

**Omschrijving klacht:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Het ingevulde formulier kunt u sturen naar:**

ITvitae Coaching  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Daam Fockemalaan 22  
3818 KG Amersfoort