

Klachtenregeling ITvitae

Het melden van een klacht door een actieve deelnemer van ITvitae of door diens formele vertegenwoordiger.

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

1 Procedure

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

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

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

2.1 Begripsomschrijving

Klacht

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

Klager

De deelnemer of diens formele vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De bij ITvitae gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij ITvitae 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 deelnemers binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van deelnemers vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in deelnemer-gericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

2.3 Informeren van de deelnemer

1. Een medewerker van ITvitae wijst de deelnemer, bij instroom van een leertraject naar werk of een bemiddelingstraject, erop dat ITvitae een klachtenregeling hanteert.

2.4 De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een deelnemer ITvitae benadert met een schriftelijke klacht dan dient het betrokken directielid daarvan in kennis te worden gesteld.
2. Het bestuur van Stichting ITvitae Learning wordt gelijk op de hoogte gebracht.
3. De betrokken directeur tracht samen met de deelnemer 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 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
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. 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 een klacht.
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 indiener van de klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.
5. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
6. Een in behandeling genomen klacht dient binnen zes weken, na binnenkomst van de klacht, schriftelijk door ITvitae afgehandeld te zijn.
7. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de indiener.
8. 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 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 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 MT-vergadering.
3. Het bestuur van Stichting ITvitae Learning wordt op de hoogte gebracht van de preventieve acties.

2.10 Mediation

1. Een schijnbaar onoplosbare klacht kan voorgelegd worden aan een externe mediator. ITvitae is in principe bereid hieraan mee te werken.

3 Klachtenformulier

Persoonlijke gegevens betrokken deelnemer:

Naam:

Adres:

Postcode: Woonplaats:

Geboortedatum:

ITvitae deelnemersnummer:

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
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 2110
3800 CC Amersfoort