



# Klachtenregeling

*Partners in Ontwikkeling  
Nicole van Zonsbeek  
Graaf van Solmsweg 50  
5222 BP 's Hertogenbosch  
Tel: 06-18235978  
info@partnersinontwikkeling.nl  
www.partnersinontwikkeling.nl  
KvK 's Hertogenbosch: 58042709  
IBAN:NL82 KNAB 0412 6758 11*

© Copyright Partners in Ontwikkeling



## INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	2
2	De klachtenprocedure .....	3
2.1	Definities.....	3
2.2	Doel van de klachtprocedure .....	3
2.3	De informele klachtprocedure .....	3
2.4	De formele klachtprocedure.....	4
2.5	De formele procedure .....	4
3	Klachtenformulier .....	6



# 1 Inleiding

Partners in Ontwikkeling tracht op professionele en integere wijze haar diensten te verlenen. Toch kan het gebeuren dat een klant of (oud) cursist niet tevreden is over het contact, met en de afhandeling van de training door Partners in Ontwikkeling. In dat geval kan een klant of (oud) cursist, binnen een jaar na de gebeurtenis/ervaring, een klacht indienen.

Partners in Ontwikkeling garandeert op voorhand dat alle klachten serieus genomen worden en vertrouwelijk worden behandeld.

Er zijn twee manieren om een klacht te laten behandelen door Partners in Ontwikkeling:

1. de informele procedure;
2. de formele procedure.

Aan beide procedures zijn voor de klager geen andere kosten dan eventuele reis,- verblijf- en portokosten verbonden. De klager kan zich op zijn kosten laten bijstaan door een raadsman/vrouw bij de informele procedure, de formele procedure en de beroepsprocedure.

In protocol klachtenregeling van Partners in Ontwikkeling worden het doel van de klachtprocedure, de definitie van een klacht en de procedure van de klachtafhandeling beschreven.



## 2 De klachtenprocedure

### 2.1 Definities

**Klacht:** het, binnen een jaar na de geleverde dienst of het ontstaan van de aanleiding gevende gebeurtenis, door een (gewezen) klant of (oud) cursist ten overstaan van de directie van Partners in Ontwikkeling mondeling of schriftelijk geuite gevoel van ontevredenheid over, benadeling of onheuse bejegening door:

- Consultants van Partners in Ontwikkeling gedetacheerd bij, of werkzaam voor, de klant;
- Docenten, trainers en/of coaches belast met (een deel van) de uitvoering/verzorging van een door Partners in Ontwikkeling gegeven opleiding/cursus/training;
- Partners in Ontwikkeling zelf.

**Directie:** eigenaar van Partners in Ontwikkeling, mevrouw N van Zonsbeek.

**De Klachtenbehandelaar:** Een directielid, consultant, of trainer of coach werkzaam voor Partners in Ontwikkeling.

**Klager:** de (gewezen) klant of de (oud) cursist die een klacht mondeling of schriftelijk ten overstaan van de directie van Partners in Ontwikkeling uit of geuit heeft.

**(Oud) Cursist:** degene die op het moment van het indienen van de klacht ingeschreven staat (of stond) voor een opleiding/cursus/training.

### 2.2 Doel van de klachtprocedure

Doel van de klachtprocedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het eventueel compenseren van de klager en het nemen van adequate maatregelen teneinde herhaling te voorkomen.

### 2.3 De informele klachtprocedure

Een klager kan zijn klacht en/of klachten per mail / schriftelijk indienen bij de directie van Partners in Ontwikkeling. Het mailadres is: [info@partnersinontwikkeling.nl](mailto:info@partnersinontwikkeling.nl). Deze klacht en/of klachten wordt/worden vervolgens binnen 10 werkdagen mondeling behandeld c.q. afgehandeld.

Partners in ontwikkeling zal binnen 4 weken een passende oplossing voorstellen. Mocht deze termijn (4 weken) dit haalbaar zijn, dan hoort de klager binnen deze termijn (4 weken) een nieuwe termijn.

Indien een klager de informele klachtprocedure niet op prijs stelt of indien een reeds in gang gezette informele afhandeling niet leidt of geleid heeft tot een voor de klager aanvaardbare oplossing, kan gekozen worden voor de formele procedure.



## 2.4 De formele klachtprocedure

Een klager kan ook direct gebruik maken van de formele procedure. De formele procedure is een schriftelijke procedure. Klager is dus geenszins verplicht eerst de informele klachtprocedure te beproeven.

## 2.5 De formele procedure

1. Enkel schriftelijk (per brief, fax, of e-mail) ingediende klachten worden in behandeling genomen;
2. Partners in Ontwikkeling stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de klager, de klacht zelf wordt direct na ontvangst naar de directie gestuurd;
3. De directie wijst, nadat de ontvankelijkheid van de klacht formeel is vastgesteld, direct na de ontvangst van de klacht een klachtbehandelaar aan;
4. De klachtenbehandelaar is Yolanda de Haan, registratienummer 461042449 Registerplein Kwaliteitskeurmerk voor sociaal professionals.
5. Van een klacht worden m.b.v. een klachtenformulier (zie bijlage) de volgende gegevens geregistreerd in het daarvoor bestemde systeem:
  - nummer (te beginnen met de datum van ontvangst gevolgd door het volgnummer van de klacht, bijvoorbeeld: 20220310);
  - datum ontvangst;
  - naam klager;
  - adres, telefoonnummer klager;
  - korte omschrijving klacht;
  - de behandelaar van klacht (na bevestiging ontvankelijkheid);
  - oorzaak;
  - oplossing;
  - wel/niet overeenstemming terzake de oplossing met de klager;
  - data en korte beschrijving inhoud en resultaat klachtgesprekken;
6. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht. De klager, de directie of andere betrokkenen worden zo nodig (schriftelijk) gehoord. De klachtenbehandelaar gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. De klachtenbehandelaar geeft de directie daartoe advies. Oorzaak en oplossingen moeten op het onder punt 5 genoemde klachtenformulier worden aangegeven;
7. De uitspraak van de klachtbehandelaar (onafhankelijke derde) is bindend voor beide partijen.
8. Het klachtenformulier wordt opgenomen in het daarvoor bestemde systeem en gedurende de termijn van afhandeling op naam bewaard. Na afhandeling, al dan niet via de beroepscommissie, wordt het klachtformulier uiterlijk een jaar geanonimiseerd bewaard (zie punt 9);



9. De klachtenbehandelaar verklaart de klacht, gemotiveerd, ontvankelijk of niet ontvankelijk en in geval de klacht ontvankelijk wordt verklaard: gegrond of ongegrond. De klachtenbehandelaar kan aan de directie adviseren klager een compensatie aan te bieden. Klager wordt uiterlijk 20 werkdagen na de melding schriftelijk, in kennis gesteld van de beslissing van de klachtafhandeling. In geval de klachtenbehandelaar meer dan 20 werkdagen nodig heeft om tot een afhandeling van de klacht te komen, stelt hij klager daarvan schriftelijk in kennis. Inclusief uitstel kan de termijn van afhandeling maximaal 40 werkdagen bedragen. Een langer durend uitstel is alleen mogelijk met toestemming van de klager. Klager wordt bij de beslissing op zijn klacht standaard gewezen op de mogelijkheid en de termijn van het instellen van beroep tegen de beslissing.
10. De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht door de directie verzameld bij de klachtbehandelaar waarna deze geanonimiseerd worden;
11. De klachtbehandelaar doet aanbevelingen aan de directie ter voorkoming van nieuwe klachten evenals ter verbetering van procedures;
12. De directie verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. Partners in Ontwikkeling registreert klachten direct na ontvangst in het daarvoor bestemde systeem (beveiligde SharePoint-omgeving) De registratielijst van in behandeling zijnde klachten wordt bewaard bij de directie.



### 3 Klachtenformulier

*Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van mevrouw N. van Zonsbeek, Graaf van Solmsweg 50, 5222BP 's-Hertogenbosch.*

Naam cliënt (organisatie)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Email-adres	

*Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?*

Omschrijving klacht(en)
-------------------------

*Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?*

Gewenste oplossing/reactie
----------------------------

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?
----------------------------------------------------------------------------------------------------

Datum ..... / ..... / .....

Handtekening .....