

Klachtenregeling viaVerplancke

1. Doel van de klachtenregeling

viaVerplancke hecht veel waarde aan kwaliteit, zorgvuldigheid en professionaliteit binnen al haar diensten: opleidingen, trainingen, coaching en werkzaamheden als (register)vertrouwenspersoon.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe deelnemers, opdrachtgevers en cliënten een klacht kunnen indienen en hoe deze op een transparante, objectieve en vertrouwelijke manier wordt behandeld.

2. Wat verstaan we onder een klacht

Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede over:

- de uitvoering van een training of opleiding
- coaching of begeleiding
- communicatie of informatievoorziening
- bejegening
- werkzaamheden uitgevoerd in de rol van vertrouwenspersoon

door viaVerplancke of door personen die namens viaVerplancke werkzaam zijn.

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan per e-mail worden ingediend bij viaVerplancke t.a.v. Ellis Heijink.

Via e-mail: info@viaverplancke.nl.

Of via de website: <https://www.viaverplancke.nl>.

De klacht bevat minimaal de naam en contactgegevens van de indiener, een duidelijke omschrijving van de klacht en relevante data of context.

4. Ontvangstbevestiging en behandeling

- ✓ Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvang je een ontvangstbevestiging via e-mail.
- ✓ De klacht wordt vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld.
- ✓ De beoordeling wordt uitgevoerd door of namens de directie van viaVerplancke, waarbij hoor en wederhoor worden toegepast. Indien nodig kan de behandeling worden overgedragen aan een andere, onafhankelijke functionaris.
- ✓ Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht ontvang je een inhoudelijke reactie en (indien van toepassing) een voorstel tot oplossing.
- ✓ Als er meer tijd nodig is om de klacht te beoordelen, word je daarvan tijdig op de hoogte gesteld, met toelichting en een nieuwe termijn.
- ✓ Indien de klacht leidt tot corrigerende maatregelen, worden deze binnen 4 weken na de inhoudelijke reactie uitgevoerd, tenzij een andere termijn wordt gecommuniceerd.

5. Beroep / Escalatie

Afhankelijk van de aard van de dienstverlening gelden onderstaande routes:

a) Opleiding & Training

Wanneer je het niet eens bent met de afhandeling van de klacht over scholing of training, kun je binnen 2 weken een verzoek tot herbeoordeling indienen. De klacht wordt dan voorgelegd aan een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. Het oordeel van de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris is definitief en bindend voor viaVerplancke.

b) Coaching

Bij ontevredenheid na interne afhandeling over de coaching of een coachtraject, kun je terecht bij [de klachtenregeling van de NOBCO](#).

c) Vertrouwenspersonen

Voor klachten die betrekking hebben op het werk als vertrouwenspersoon volgt viaVerplancke de [klachtenregeling van de LVV](#). Indien een klacht niet naar tevredenheid intern wordt afgehandeld, kan deze via het LVV-proces extern worden beoordeeld.

6. Registratie en bewaartermijn

Alle klachten en de wijze van afhandeling worden zorgvuldig geregistreerd. De bewaartermijn bedraagt 2 jaar. Klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld en gegevens worden uitsluitend gedeeld met personen die noodzakelijk zijn betrokken bij de behandeling.

7. Privacy en vertrouwelijkheid

viaVerplancke behandelt iedere klacht zorgvuldig en met volledige waarborging van privacy. Gegevens van betrokkenen worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

8. Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd. De regeling is openbaar en op verzoek beschikbaar voor alle deelnemers en opdrachtgevers.