

# Klachtenprocedure

## INDIENEN KLACHT

Als je een klacht hebt, stellen wij het op prijs daarover geïnformeerd te worden. Dat kan per:

- mail: [info@intervisie-begeleiding.nl](mailto:info@intervisie-begeleiding.nl)
- telefoon: 0658949869
- persoonlijk naar Milou Meijer

Zodra de klacht ontvangen is, ontvang je binnen 48 uur de bevestiging daarvan per mail en wordt eventuele nadere info ten behoeve van de klacht opgevraagd.

## BEOORDELING KLACHT EN VASTSTELLEN OPLOSSING

In het geval van een terechte klacht worden herstelmaatregelen bepaald. In het geval van een onterechte klacht wordt er gekeken naar een overeenstemming om schadeloosheid vast te stellen of wordt het resultaat vastgelegd op formulier en teruggemeld aan de klant.

## OPLOSSING DOORVOEREN

In geval er sprake is van een terechte klacht, wordt een afspraak gemaakt met de klant en een hersteltermijn aangegeven om de klacht te (laten) oplossen.

## PERIODIEKE ANALYSE

Door halfjaarlijkse analyse van klachten wordt nagegaan of trends zichtbaar zijn en of er aanvullende maatregelen moeten worden genomen.

## HERHALING VOORKOMEN

- Onderzoek naar oorzaak van de klacht;
- Vaststellen, innoveren en op effectiviteit toetsen van corrigerende maatregelen.

## OMGAAN MET NIET TERECHTE KLACHTEN EN/OF OPLOSSINGEN DIE DOOR DE KLANT NIET WORDEN GEACCEPTEERD

Wanneer een klacht niet als terecht wordt beoordeeld, of wanneer de klant geen genoegen neemt met de voorgestelde oplossing, kan er contact worden opgenomen met onze onafhankelijke klachtencommissaris Kathleen Naber: [info@ivak.nl](mailto:info@ivak.nl)

Indien Groeimeesters er samen met de klant niet uitkomt, kan Kathleen Naber optreden als mediator. Haar advies is bindend; de consequentie wordt door Groeimeesters snel afgehandeld. Indien mediation geen optie is, blijft de rechter open. Uitspraken van deze partij zijn voor beide partijen bindend.

## ARCHIVERING

Klachten, registraties in databases en bijbehorende correspondentie worden gearchiveerd en maximaal 2 jaar opgeslagen.

 [06 58949869](tel:0658949869)

 [milou@intervisie-begeleiding.nl](mailto:milou@intervisie-begeleiding.nl)

# Klachtenprocedure

## VERTROUWELIJKHEID

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

## KLACHTEN AFHANDELING

binnen 4 weken wordt de klacht afgehandeld door Groeimeesters. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan op de hoogte gesteld middels een e-mail. Daarbij staat een indicatie van een beslistermijn vermeld.



[06 58949869](tel:0658949869)



[milou@intervisie-begeleiding.nl](mailto:milou@intervisie-begeleiding.nl)

# Klachtformulier

**Naam van indiener**

**Datum van de klacht**

**Beschrijf nauwkeurig de details van uw klacht en tegen wie.**

**Beschrijf hoe het incident waar u het over heeft negatieve invloed heeft gehad tijdens uw persoonlijke ontwikkeling/de cursus/training/begeleiding.**

**Beschrijf hoe Groeimeesters effectief met uw klacht kan omgaan.**

**Geef aanvullende informatie of opmerkingen waarvan u dekt dat ze belangrijk zijn bij het nadere onderzoek van uw klacht.**

**Geef aan over welke dienst van Groeimeesters uw klacht specifiek gaat.**

intervisie-begeleiding     (in company) training     online cursus

**Naam**

**Datum**

**Handtekening**



[06 58949869](tel:0658949869)



[milou@intervisie-begeleiding.nl](mailto:milou@intervisie-begeleiding.nl)