



Innerlijk leider zijn

Innerlijk leiderschap als levenskunst

Klachtenregeling

ARTIKEL 1: DOEL

Deze regeling schept duidelijkheid over de gang van zaken voor het geval er ontevredenheid is over een dienst of handelswijze van Innerlijk Leider Zijn.

ARTIKEL 2: BEGRIPSBEPALINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: Innerlijk Leider Zijn (ILZ) met als eigenaar en eindverantwoordelijke:

Ria Schoot Uiterkamp
De Elzent 3
4849 RH Dorst
Tel. 06 44944844
ria@innerlijkleiderzijn.nl

Klacht: dit is een uiting van ongenoegen over de organisatie, haar diensten en/of haar producten, het niet nakomen van gemaakte afspraken of het onjuist optreden door de eigenaar.

Hebt u een klacht over de opleiding, training of individuele begeleiding, dan kunt u uw klacht mondeling kenbaar maken of per e-mail aan ILZ sturen. Uw klacht wordt volledig vertrouwelijk behandeld.

Formele klacht: dit is een schriftelijke klacht die niet door middel van overleg binnen de organisatie naar tevredenheid kon worden opgelost.

Klager: de persoon (student) die een klacht aan de orde stelt of indient.

Beklaagde: de persoon (student, eigenaar) over wie de (formele) klacht gaat.

Eigenaar: degene tot wiens eigendom ISW en de eendaagse nascholingsdagen behoort en daarmee eindverantwoordelijk is voor de organisatie.

Externe klachtenfunctionaris: degene waar een klager een formele klacht kan indienen en die onafhankelijk opereert van de organisatie. De externe klachtenfunctionaris is:

Kees van de Ven
E-mail: keesvandeven@hetnet.nl
Telefoon: 06-29256816

Kees van de Ven is ruim veertig werkzaam geweest in het speciaal onderwijs. Gestart als leerkracht, de studie pedagogiek voltooid, verder gegaan als intern begeleider en voorzitter van de commissie van begeleiding, daarna adjunct-directeur geworden, vervolgens zeven jaar adviseur voor ouders, directie en docenten in het middelbaar onderwijs ten behoeve van geïndiceerde leerlingen.

In deze functies heeft hij veel ervaring opgebouwd als mediator tussen school en ouders bovendien heeft hij als leidinggevende een helder afgestemde relatie met teamgenoten gerealiseerd.

Veel inspiratie heeft hij opgedaan tijdens de jaartrainingen Emotionele Helderheid. Daar is zijn bewustzijn gegroeid en heeft hij een helder beeld gekregen van zijn potentieel.

Verder heeft hij een bijzonder inzicht gekregen in menselijke relaties en hetgeen mensen dragen vanuit hun verleden, tijdens de opleidingen over systemisch werken, familieopstellingen. Thuis heeft hij een praktijk als systeemtherapeut. Hierdoor heeft hij een goed beeld opgebouwd wat Innerlijk Leider Zijn met systemische scholing beoogt.

ARTIKEL 3: PREVENTIE

ILZ zal zich zoveel als mogelijk inspannen om klachten te voorkomen. Maar wanneer dit niet lukt zijn klachten altijd bespreekbaar. Bij de afhandeling van klachten zal geëvalueerd worden hoe deze in de toekomst kunnen worden voorkomen.

ARTIKEL 4: INHOUD KLACHTEN

Klachten kunnen uitsluitend gaan over zaken waarvoor de organisatie verantwoordelijkheid draagt. Hierna volgen een aantal voorbeelden waarop klachten betrekking kunnen hebben:

Klachten m.b.t. ongewenst gedrag

- Seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag.
- Agressie en geweld: het pesten, psychisch of lichamelijk lastigvallen, bedreigen of aanvallen van anderen.
- Discriminatie: het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren.

Klachten m.b.t. de inhoud van opleiding, coaching of begeleiding

Een onjuiste of onheuse bejegening tijdens een opleidingsmodule, het niet nakomen van wat is toegezegd, het anders verlopen van de opleiding dan is afgesproken, ontevredenheid over hetgeen geboden is e.d.

Zakelijke klachten

Het niet eens zijn met de door de organisatie uitgevoerde werkzaamheden of geleverde producten vanwege hetgeen is afgesproken ten aanzien van kwaliteit, tijd en geld.

ARTIKEL 5: HOE MET EEN KLACHT OM TE GAAN?

Wanneer je over een bepaalde handelwijze ontevreden bent ga je als volgt te werk:

1. de ontevredenheid wordt door de klager als eerste met de direct betrokkene besproken, samen wordt geprobeerd om tot een bevredigende oplossing te komen.
2. mocht je er samen niet uitkomen dan kun je vervolgens met de klacht naar de eigenaar van ILZ .
3. Bij een klacht zal de eigenaar van ILZ alles in het werk stellen om deze naar tevredenheid, als het kan mondeling, samen op te lossen. Binnen 1 week nadat de eigenaresse van ILZ je klacht ontvangen heeft, krijg je een ontvangstbevestiging via de mail en binnen 4 weken wordt door de eigenaresse van ILZ alles gedaan, om samen tot een oplossing te komen.
4. Mocht er meer tijd nodig zijn om onderzoek te doen naar de klacht, dan word de deelnemer daarvan op de hoogte gesteld met uitleg van redenen voor de vertraging. Binnen 2 weken volgt er dan alsnog een antwoord.
5. Als je langs deze weg geen oplossing vindt voor je klacht of je hebt goede redenen om de weg van intern overleg niet te volgen, dan kun je een formele klacht indienen en word je doorverwezen naar de externe klachtenfunctionaris. Ook heb je dan de mogelijkheid om je klacht voor te leggen aan een Nederlandse rechter.
6. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

ARTIKEL 6: KEUZEVRILHEID BIJ FORMELE KLACHT

Als je een formele klacht in wil dienen kun je in alle vrijheid kiezen uit :

- de klacht voorleggen aan een Nederlandse rechter of
- de klacht voorleggen aan de externe klachtenfunctionaris.

Indien je als klager kiest voor de tweede optie dan ben je, evenals de eigenaar gebonden aan de uitspraak van de klachtenfunctionaris en kun je geen beroep meer doen op de rechter.

ARTIKEL 7: HOE DIEN JE EEN FORMELE KLACHT IN BIJ DE EXTERNE KLACHTENFUNCTIONARIS?

Bij de externe klachtenfunctionaris dien je een formele klacht schriftelijk in. Je doet dit zo snel mogelijk na het ontstaan van de klacht en binnen een termijn dat de klacht nog afdoende behandeld kan worden. Verder dient duidelijk te zijn van wie de klacht afkomstig is ; anonieme klachten worden niet behandeld. Aan het indienen van een formele klacht bij deze klachtenfunctionaris zijn voor de klager geen kosten verbonden.

ARTIKEL 8: IN BEHANDELING NEMEN VAN DE KLACHT

De externe klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid een klacht niet in behandeling te nemen indien hij van mening is dat de klacht niet bij hem aan de orde gesteld moet worden of door hem niet afdoende behandeld kan worden. Hij geeft in dat geval de klager hiervan binnen 2 weken na indiening van de klacht bericht en geeft daarbij de redenen van afwijzing aan en eventueel een advies hoe verder correct te handelen. De klager kan hierover in gesprek gaan met de klachtenfunctionaris. Blijft deze bij zijn standpunt dan kan de klager alsnog naar de rechter stappen.

ARTIKEL 9: WERKWIJZE VAN DE EXTERNE KLACHTENFUNCTIONARIS

De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in naar iedere in behandeling genomen klacht. De functionaris heeft recht op alle informatie van de zijde van de klager, beklagde en organisatie die hij bij de vervulling van zijn taak nodig heeft. Ook kan de klachtenfunctionaris, na overleg met de organisatie deskundigen om hun mening vragen. De volgende stappen worden doorlopen:

1. Binnen uiterlijk 4 weken na ontvangst van de klacht hoort de klachtenfunctionaris afzonderlijk of gezamenlijk de klager, de beklaagde en eventueel andere betrokkenen. Partijen kunnen zich laten bijstaan door iemand anders van binnen of buiten de organisatie.
2. Hij stelt de organisatie op de hoogte van de klacht en geeft deze de gelegenheid hierop te reageren.
3. De klachtenfunctionaris brengt binnen 6 weken nadat de klacht is ingediend een schriftelijk standpunt uit aan de klager met een afschrift aan de organisatie. Dit standpunt bevat in ieder geval een uitspraak over de volgende punten:
 - of en zo ja in welke mate de klacht aannemelijk is
 - wie door het probleem is/zijn getroffen
 - hoe, indien aan de orde, de benadeelde(n) tegemoet moet worden gekomenEventueel kan de functionaris een advies aan de organisatie toevoegen inzake verder te nemen (preventieve)maatregelen.

ARTIKEL 10: AFHANDELING FORMELE KLACHT

Nadat de organisatie van de externe klachtenfunctionaris zijn standpunt heeft ontvangen wordt de klager uiterlijk binnen 2 weken schriftelijk geïnformeerd over de praktische afhandeling van de klacht.

ARTIKEL 11: BESCHERMING BETROKKENEN

De organisatie zorgt ervoor dat klager, beklaagde of betrokkenen geen nadeel ondervinden van de behandeling van een formele klacht. Zowel bij aanvang van de klachtenprocedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de organisatie tijdelijke voorzieningen treffen, indien dit voor het welzijn van de klager noodzakelijk is, dan wel als er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie.

ARTIKEL 12: GEHEIMHOUDING

De klager of beklaagde zal vanaf het moment van indiening van een formele klacht verder geen ruchtbaarheid geven naar derden over de aan de orde zijnde kwestie. Alle bij de klachtenafhandeling betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld vertrouwelijk te behandelen. Nadat de klachtenfunctionaris of de rechter de uiteindelijke beslissing heeft genomen zullen partijen zich naar derden alleen uitlaten over de uitslag.

ARTIKEL 13: KLACHTENREGISTRATIE

De eigenaar beheert een klachtenregister waarin klachten die tot een formele procedure bij de rechter of de externe klachtenfunctionaris geleid hebben gedocumenteerd worden bewaard. De bewaartijd is minimaal twee jaar.