

## Klachtenprocedure IVP

---

### **Wat verstaat IVP onder een klacht?**

Iedere serieuze melding van een opdrachtgever of cliënt waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakteristiek heeft van een snel te verhelpen misverstand. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de Binnendienst (BD) via [info@ivp.nl](mailto:info@ivp.nl) of telefonisch via telefoonnummer 020-840 7600.

#### 1. Klacht van opdrachtgever over dienstverlening

*Uiterlijk 1 dag na ontvangst van de klacht:*

- Ontvangt indiener van de klacht bericht dat de klacht is ontvangen en onderzocht wordt;
- Bericht de BD de betreffende manager (Hulpverlening/Training/Directeur voor overige zaken) over de aard en inhoud van de klacht en de gegevens van de indiener, met daarbij eventueel onderliggende informatie in relatie tot de klacht;
- Start de betreffende manager het onderzoek naar de klacht met het doel om binnen 1 week de klacht af te handelen ('startdag onderzoek').

*Maximaal 1 week na startdag onderzoek naar de klacht:*

- Neemt de betreffende manager contact op met de indiener van de klacht om deze op te lossen en af te ronden;
- Indien een oplossing of afronding niet mogelijk is informeert de betreffende manager de indiener van de klacht hierover met een indicatie over de duur van de afhandeling en bespreekt hij de klacht met de directeur. Dit is met name het geval als bijvoorbeeld voor een goede afhandeling informatie van derden verkregen moet worden.

*Registratie van de klacht:*

De betreffende manager registreert de klacht, status en resultaat afhandeling in het incidentenregister. Dit register wordt maandelijks binnen het management team besproken.

#### 2. Klacht van cliënt of opdrachtgever over behandeling door / functioneren van behandelaar

Als een cliënt op opdrachtgever klachten heeft over de behandeling door/ functioneren van behandelaar, volgt IVP de [klachtenprocedure van partner Stichting Centrum45](#).