

Klachtenregeling Kei-jij kinder- en jeugdtherapie t.a.v. deskundigheidsbevordering

Inhoudsopgave

Artikel 1	Definities	1
Artikel 2	Introductie	1
Artikel 3	Klachten	2
	3.1 De klacht kan ingediend worden door	2
	3.2 Anonimiteit	2
	3.3 Aan wie	2
	3.4 Termijn indiening	2
Artikel 4	Procedure	2
	4.1 Wijze van indienen	2
	4.2 Inhoud klacht	2
	4.3 Termijnen	2
	4.4 Inhoudelijke behandeling	2
	4.5 Uitkomst	2

Artikel 1 Definities

Organisatie: Kei-jij kinder- en jeugdtherapie (in het vervolg: Kei-jij).
 Klachtbehandelaar: De eigenaar van praktijk Kei-jij, mevrouw A. Butcher.
 Klager: De deelnemer aan of opdrachtgever van de deskundigheidsbevordering.
 Klacht: De onvrede geuit door de deelnemer of opdrachtgever over de deskundigheidsbevordering.

Artikel 2 Introductie

Kei-jij doet haar uiterste best om de deskundigheidsbevordering naar tevredenheid van de deelnemers en/ of opdrachtgever in te vullen. Ten aanzien van de deskundigheidsbevordering wordt er van te voren met de opdrachtgever en/ of individuele deelnemers afgestemd wat het doel en de inhoud van de deskundigheidsbevordering zijn. Doel hiervan is om de wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden zo goed mogelijk in kaart te brengen en om er voor te zorgen dat de deskundigheidsbevordering voldoet aan de wensen en verwachtingen.

Desalniettemin kan het voorkomen dat een opdrachtgever of een individuele deelnemer niet tevreden is over de geleverde deskundigheidsbevordering. Kei-jij wil daarvan leren en wil de klager de gelegenheid bieden om de klacht in te dienen. De te volgen stappen hiertoe worden hierna beschreven.

Klachtenregeling Kei-jij deskundigheidbevordering



Artikel 3

Klachten

3.1 De klacht kan ingediend worden door:

- De opdrachtgever van de deskundigheidsbevordering (bijvoorbeeld bij een Incompany training).
- De individuele deelnemer aan de deskundigheidsbevordering (bijvoorbeeld bij een open inschrijving training).
- Indien de deskundigheidsbevordering via een opdrachtgever (bijvoorbeeld bij een Incompany training) afgenomen is en een of meerdere deelnemende medewerkers willen een klacht indienen, dan zal dat via de opdrachtgever dienen te gaan.

3.2 Anonimiteit

Om de klacht goed te kunnen behandelen, kan deze niet anoniem worden ingediend. Vanzelfsprekend betracht Kei-jij alle vertrouwelijkheid rondom de afhandeling van de klacht.

3.3 Aan wie

De klacht dient gericht te zijn aan de klachtbehandelaar A. Butcher, praktijk eigenaar van Kei-jij en dient helder en duidelijk geformuleerd te zijn. Hierbij dient aangegeven te worden op welk aspect de deskundigheidsbevordering niet is tegemoet gekomen aan de afgesproken verwachtingen en op welk punt dit verwijtbaar is aan Kei-jij.

3.4 Termijn indiening

Kei-jij verwacht dat binnen maximaal een maand na de geleverde deskundigheidsbevordering de klacht is ingediend. Tenzij redelijkerwijs redenen waren om daarvan af te wijken door de klager.

Artikel 4

Procedure

4.1 Wijze van indienen

In eerste instantie kan de klacht mondeling worden ingediend en besproken worden tussen klager en klachtbehandelaar. In dit overleg wordt de aard van de klacht besproken, wordt overlegd hoe de klacht opgelost kan worden en welke lering hieruit voor Kei-jij te trekken is.

Mocht de klager na dit overleg niet tevreden zijn gesteld, dan kan de klager de klacht schriftelijk indienen en binnen een maand mailen aan info@kei-jij.nl.

4.2 Inhoud klacht

Hierbij dient de klager helder en duidelijk aan te geven op welke punten de deskundigheidsbevordering niet heeft voldaan aan de verwachtingen en op welk punt dit verwijtbaar is aan Kei-jij.

4.3 Termijnen

Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst.

Kei-jij streeft er naar om binnen een maand een inhoudelijke reactie te geven per e-mail. Hierbij kan Kei-jij er voor kiezen om tussentijds nogmaals mondeling contact te zoeken met de klager om eventuele verduidelijking te vragen.

4.4 Inhoudelijke behandeling

De klachtenbehandelaar vergelijkt de klacht met de afgesproken verwachtingen vooraf ten aanzien van de deskundigheidsbevordering en controleert of er verwijtbare punten in de klacht vermeld worden. De uitkomst van deze vergelijking zal in de inhoudelijke reactie gegeven worden.

4.5 Uitkomst

Indien geconstateerd wordt dat er verwijtbare punten zijn, dan zal Kei-jij een voorstel doen ter tegemoetkoming van de verwijtbare punten. Concreet betekent dit een gedeeltelijke of volledige restitutie van de kosten die verbonden zijn aan deelname aan de deskundigheidsbevordering. Of Kei-jij biedt de gelegenheid om nogmaals (deels) kosteloos aan de deskundigheidsbevordering deel te nemen.

Klachtenregeling Kei-jij deskundigheidsbevordering

Kei-jij kinder- en jeugdtherapie – KvK nr.: 54274796 - Sonsbeekweg 26, 6814BC Arnhem –
tel: 06 14 38 55 64 - info@kei-jij.nl – www.kei-jij.nl