

KLACHTENREGELING

Inleiding:

Als organisatie besteden we veel aandacht aan een goede communicatie met en benadering van onze studenten, deelnemers en cliënten. De inzet is om helder en zorgvuldig te zijn in onze reacties naar elk mens. Bent u van mening dat we daarin te kort zijn geschoten? Wij lossen dit graag voor u op en stellen het op prijs wanneer u zo spoedig mogelijk contact met ons opneemt bij vragen, onduidelijkheden, zorgen of door u ervaren problemen. Zo is het in geval van deelname aan een opleiding of traject goed om direct contact op te nemen met de docent. Wij ervaren dat een moment van overleg, uitwisseling, afstemming of uitleg ondersteunend en voldoende is om verder te kunnen. We hebben de visie dat we als organisatie van ieder contact leren en daarmee de kwaliteit van ons bedrijf voeden. Dit geldt o.i. ook voor onze studenten, deelnemers en cliënten.

Een klacht indienen:

Mocht u toch ontevreden zijn over onze benaderingswijze, dan kunt u overwegen een klacht in te dienen. Dit kunt u zowel schriftelijk, telefonisch als mondeling doen bij de directie: Annette Weers Van der Lubbehof 23 – 2312CJ Leiden – 06-14770688 – annetweers@live.nl

Wij verzoeken u in de beschrijving van de klacht te benoemen waar, wanneer, met wie en hoe een ander heeft plaatsgevonden. Een klacht zal uiteraard vertrouwelijk worden behandeld. Reactie Binnen 1 week na ontvangst van uw klacht ontvangt u van Annette Weers een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin staat de termijn, in ieder geval binnen vier weken, waar binnen wij de klacht afhandelen. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, dan zullen wij u over de redenen informeren, en toelichten waarom dit uitstel nu nodig is. Indien gewenst kunt u uw klacht mondeling toelichten. Wij maken hiervoor een afspraak. Zo nodig krijgt u inzage in de documenten die bij uw klacht horen.

Behandeling:

Bij de behandeling van de klacht zal Annette Weers, binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat in redelijkheid kan worden verwacht, streven naar een doeltreffende oplossing van het probleem. Verantwoordelijke medewerkers worden gewezen op hun aandeel in het voorval, zodat in de toekomst soortgelijke klachten kunnen worden voorkomen.

Ook op die manier is de behandeling van een klacht een leerproces voor betrokkenen. Bij de behandeling van de klacht wordt u in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. U wordt schriftelijk, gemotiveerd in kennis gesteld over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen.

Mocht het voorkomen dat beide partijen niet tot overeenstemming komen over afhandeling van de klacht, dan wordt de klacht voorgelegd aan de onafhankelijke geschillencommissie van stichting Zorggeskil. Als deze commissie een klacht in behandeling neemt, brengt de commissie een bindend advies uit aan het opleidingsinstituut; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld. Klachten naar de geschillencommissie kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

U kunt uw brief richten aan: de Geschilleninstantie Stichting Zorggeskil, of u kunt rechtstreeks contact opnemen met de helpdesk van ZP Nederland op 050 - 31 44 344 of mail naar info@zpp-nederland.nl.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard voor de duur van een jaar. Annette Weers-Van der Lubbehof 23 – 2312 CJ Leiden- GSM: 06 14770688 – annetweers@live.nl BANK ABN IBAN: NL16ABNA0434495573- K.V.K. 66798876 Annette Weers is geregistreerd docent bij het Centrale Register Kort Beroeps Onderwijs.