

7.h KlachtenprocedureKlachtenprocedure + Klachtenformulier

Buro Professionalisering Jeugdhulp biedt na- en bijscholing, trainingen, cursussen en workshops aan. Daarbij streeft zij naar het leveren van kwaliteit. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over het aanbod. In dat geval bieden we u de gelegenheid om een klacht in te dienen die zorgvuldig zal worden behandeld met behulp van onderstaande procedure.

Door uw reactie of feedback geeft u ons de mogelijkheid om onze activiteiten of diensten te verbeteren.

Vermelding

Website

Algemene voorwaarden

1. Definities

1.1 Klacht: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Buro Professionalisering Jeugdhulp.

1.2 Klant: Elke afnemer van een dienst van Buro Professionalisering Jeugdhulp.

2. Indienen van een klacht

Heeft u klachten over een scholing, training, cursus of workshop dan kunt u:

- a. Contact opnemen met de betreffende trainer of docent of Jolanda Winters, telefoon 06 5120 2436, Margriet de Roos 06 5519 7767 of via info@buroprofessionalisering.nl. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u uw klacht schriftelijk tot drie maanden na levering van de betreffende dienst indienen via een klachtenformulier (zie bijlage).
- b. Het klachtenformulier bevat
 - Naam klant
 - Telefoonnummer klant
 - Mail klant
 - Aangesloten bij (Beroepsvereniging indien van toepassing).
 - Lidmaatschapsnummer
 - Naam scholing/ training/ cursus
 - Datum klacht
 - Omschrijving klacht
 - Eventuele voorgaande correspondentie en kopieën van relevante documenten die de klacht verduidelijken.
- c. Het formulier en de eventuele bijlagen kunnen per mail worden verzonden naar Buro Professionalisering Jeugdhulp t.a.v. Jolanda Winters: info@buroprofessionalisering.nl

3. Behandeling van de klacht

De klant krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging.

De klacht wordt in ontvangst genomen door Jolanda Winters of Margriet de Roos en wordt binnen vier weken afgehandeld. Indien de afhandeling meer tijd vraagt, dan wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht met de reden van de vertraging alsmede een nieuwe tijdsindicatie.

4. Reactie op de klacht

De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd in een mailbericht aan de klant en één jaar gearhiveerd.

Indien geen overeenstemming wordt bereikt, dan kan de klant de klacht indienen bij een externe onafhankelijke klachtenbehandelaar die de klacht objectief zal beoordelen.

Deze kan tijdens de beoordeling vragen om extra informatie en kan zich laten adviseren door deskundigen.

Gegevens klachtenbehandelaar: mw. Wies Wagenaar

Email

Telefoon

4. Reglement

1. Het klachtdossier wordt ingediend bij de onafhankelijke partij.
2. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen.
3. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.
4. De onafhankelijke partij is verplicht tot hoor en wederhoor. De onafhankelijke klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de klacht waarbij de betrokkenen gehoord worden.
5. Het antwoord op de klacht wordt binnen tien weken schriftelijk aan de klant medegedeeld met vermelding van de beweegredenen die tot het besluit geleid hebben.
6. Het oordeel van de onafhankelijke partij is bindend.
7. Buro Professionalisering Jeugdhulp is gehouden om aanbevelingen af te handelen binnen een gezamenlijk overeen te komen periode.

5. Registratie van de klacht

De klacht wordt geregistreerd met een registratienummer dat bestaat uit het jaar waarin de klacht wordt ingediend en een volgnummer gevolgd door de naam van de klager.

6. Gegevensbeheer

De klacht en de wijze van afhandeling en alle andere gegevens die te maken hebben met de behandeling van de klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard.

Jolanda Winters en Margriet de Roos

Buro Professionalisering Jeugdhulp

KvK 81725361

Klachtenformulier¹

Bent u niet tevreden over een van de geleverde diensten van Buro Professionalisering Jeugdhulp dan kunt u hierover het beste eerst contact opnemen met de betreffende trainer of docent of Jolanda Winters, telefoon 06 5120 2436, Margriet de Roos 06 5519 7767 of via info@buroprofessionalisering.nl.

Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u uw klacht schriftelijk tot drie maanden na levering van de betreffende dienst indienen via dit klachtenformulier.

	Klachtenformulier
Naam klant	
Telefoonnummer klant	
Mailadres klant	
Beroepsvereniging (indien van toepassing)	
Lidmaatschapsnummer	
Naam scholing, training, cursus, workshop	
Datum klacht	
Inhoud klacht	
Bijlagen	Eventuele voorgaande correspondentie en kopieën van relevante documenten die de klacht verduidelijken, te weten:
Bemiddelaar	
Procesverloop	
Afspraken/ oplossing	
Datum afhandeling	
Verbeteractie t.a.v. bedrijfsvoering	

Verzenden klachtenformulier

Het formulier en de eventuele bijlagen kunnen per mail worden verzonden naar Buro Professionalisering Jeugdhulp info@buroprofessionalisering.nl.

Ontvangstbevestiging

U ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging.

¹ Dit klachtenformulier behoort bij de Klachtenprocedure van Buro Professionalisering Jeugdhulp