

KLACHTENREGELING - JanetSchmidt

Elke klacht is een kans om het beter te doen. Ben je het niet eens met een beslissing of heb je een klacht: maak het bespreekbaar. Alleen als klachten kenbaar gemaakt worden, kunnen we er iets aan doen.

Aangezien JanetSchmidt vooralsnog één medewerker heeft zal een klacht door Janet zelf opgepakt worden en zo goed mogelijk worden afgehandeld.
Kan het probleem niet worden opgelost, dan kan je jouw klacht bespreken met de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Een klacht zal volgens onderstaande klachtenregeling worden behandeld.

artikel 1 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant jegens JanetSchmidt over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst/deelnameformulier, de voorwaarden voor deelname, de kwaliteit van opleiding.
- Praktijk: de praktijk JanetSchmidt die de programma's
- Programma: opleiding, trainingen, events
- Klager: de deelnemer of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- Klachtenfunctionaris: de externe, onafhankelijke medewerker die is belast met de afhandeling van de klacht: mevrouw A. (Annemieke) van der Molen, telefonisch (06 100 64 625) of via haar website (www.verbindenwerkt.nl) te bereiken.
- Klachttermijn: de termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend. Dit is 1 jaar na de betreffende situatie die aanleiding geeft tot een klacht.

artikel 2 TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen de praktijk en de deelnemer.
2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

artikel 3 DOELSTELLINGEN

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van deelnemers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van deelnemers vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. Verbetering van de kwaliteit van programma's met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

artikel 4 INFORMATIE BIJ AANVANG PROGRAMMA

1. Deze klachtenregeling is openbaar. JanetSchmidt wijst haar deelnemers voor het aangaan van een overeenkomst erop dat zij een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is bij een programma.
2. De klachtenregeling wordt op de website opgenomen, evenals bij welke onafhankelijke partij een klacht, die na interne behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd.

artikel 5 KLACHTENPROCEDURE

1. Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
2. Indien de praktijk wordt benaderd met een klacht, zal Janet Schmidt eerst proberen samen met de klager tot een passende oplossing te komen. Lukt dat niet dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, mevrouw A. (Annemieke) van der Molen.
3. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris (mediation), ook als dit het handelen van de klachtenfunctionaris zelf betreft.
5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van een indicatie van de termijn waarop de klachtenfunctionaris verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
6. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is voor de praktijk bindend en de eventuele consequenties worden door de praktijk snel afgehandeld.
8. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
9. Indien een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld wordt de klager nogmaals gewezen op de mogelijkheid een tuchtprocedure te starten.
- 10.

artikel 6 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

artikel 7 VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

artikel 8 KLACHTREGISTRATIE

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en de afhandeling daarvan. De registratie wordt voor een termijn van twee jaar bewaard.

2. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
3. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen bij de praktijk besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Amersfoort 1 mei 2021

JANETSCHMIDT

Baak van Breskens 1
3826GG Amersfoort

T 06 52 731 741
E info@janetschmidt.nl
W www.janetschmidt.nl

KvK nr 32146847