

Klachtenprocedure Orthopedagogisch advies bureau Welmoed

Soms verloopt niet alles naar wens. Het kan gaan om kleine problemen, die zonder veel moeite besproken en opgelost kunnen worden. Soms gaat het over grotere problemen en bent u niet tevreden over de scholing die wordt gegeven. Het is dan van groot belang dat u ergens terecht kunt met uw klacht, dat u serieus wordt genomen en dat maatregelen worden getroffen. Hoe dat in zijn werk gaat leest u in de klachtenprocedure.

Klagen heeft een negatieve bijklank. Dat is niet terecht. Ook al werken mensen vanuit de beste intenties, er kunnen altijd dingen misgaan. Een klacht biedt de mogelijkheid om situaties te veranderen, waardoor de kwaliteit van scholing verbeterd kan worden.

Artikel 1: Definities

1. Orthopedagogisch adviesbureau Welmoed gevestigd te Vianen.
2. Klager: een deelnemer aan een cursus, training, workshop, of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding/training bij orthopedagogisch advies Bureau Welmoed of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt in het kader van deze regeling verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie.
5. Onder klacht wordt in het kader van deze regeling eveneens verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een scholing.
6. Onder scholing wordt een training, lezing, workshop, hoor- danwel werkcollege of deskundigheidsbevordering verstaan.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend en binnen twee maanden na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd te worden ingediend bij de directie van orthopedagogisch advies bureau Welmoed.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Alvorens de klacht in te dienen bij de directie wordt geadviseerd de klacht eerst mondeling te bespreken met desbetreffende persoon ten einde te komen tot een oplossing danwel een bevredigend antwoord.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt binnen 3 werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Ten behoeve van de mediation klachtafhandeling kan Mevr. Overbeeke worden benaderd om als mediator te fungeren.
4. Na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
5. De klacht wordt door beide partijen vertrouwelijk behandeld.
6. De klacht wordt uiterlijk twee jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht. Indien de directie van opvatting is dat deze termijn te kort is, dan vermeldt zij dat in haar bevestiging, zoals bedoeld in artikel 3 lid 1, onder vermelding van een indicatie, wanneer de klager een beslissing kan verwachten.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de NVO (Nederlandse vereniging voor pedagogen en onderwijskundigen) danwel tot de NVVS (Nederlandse vereniging voor seksuologie). De klachtenprocedure van deze organisaties gaat dan in werking. Het oordeel van de desbetreffende vereniging is bindend.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 01-01-2013.

Tot slot

Orthopedagogisch advies bureau Welmoed zal op een professionele wijze omgaan met de klachten en u op geen enkele wijze benadelen in de zorgverlening. Daar kunt u op vertrouwen!

Orthopedagogisch adviesbureau Welmoed