

Klachtenprocedure Training & Scholing

GevoelsRijk doet er alles aan om u met het aangeboden onderwijs zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u hier ontevreden over bent. GevoelsRijk streeft naar het leveren van kwalitatief goede training en scholing.

Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de (kwaliteit van de) door u gevolgde scholing. In dat geval bieden we u de gelegenheid om een klacht in te dienen die zorgvuldig zal worden behandeld met behulp van onderstaande procedure.

De behandeling van de klacht heeft een tweeledig doel: 1) het oplossen van uw klacht en 2) het verbeteren van ons scholingsaanbod.

De procedure

Artikel 1 - Indienen klacht

1. Ga eerst in gesprek met de desbetreffende opleider of medewerker van GevoelsRijk
2. Wanneer dit gesprek niet naar tevredenheid verloopt, of als uw klacht zich niet leent voor een persoonlijk gesprek met de betrokkene(n), dan kunt u een schriftelijke klacht indienen binnen 14 werkdagen na de gebeurtenis via e-mail: contact@kimberleyroerdink.nl
3. De klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:
 - Uw naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer.
 - De naam van de Scholing, alsmede de datum waarop de Scholing is gevolgd.
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht met eventuele bewijsstukken ter ondersteuning van de klacht.

Artikel 2 - Behandeling klacht

1. De klacht wordt in behandeling genomen door de eigenaar, Kimberley Roerdink.
2. Elke klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.
3. Uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd.
4. De klacht wordt uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst behandeld en beantwoord.
5. Indien een klacht niet binnen 2 weken kan worden afgehandeld, wordt een nieuwe termijn van maximaal 2 weken vastgesteld, waarna een definitieve beslissing volgt.
6. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en enkel met direct betrokkenen gedeeld.
7. Het oordeel over de klacht wordt schriftelijk gecommuniceerd, inclusief eventuele maatregelen ter oplossing.
8. Afhandeling van een klacht kan leiden tot onder andere restitutie, correctie van informatie, aanpassing van beleid of een andere redelijke oplossing.

Artikel 3 - Beroep bij een onafhankelijke derde

1. Wanneer u met uw klacht niet tot overeenstemming komt met GevoelsRijk zal deze klacht doorgegeven worden aan M. de Laat, orthopedagoog en systeemtherapeut. Zij zal als bemiddelaar optreden. Haar gegevens zijn op aanvraag beschikbaar. Het oordeel van de bemiddelaar is bindend, dat wil zeggen dat GevoelsRijk verplicht is het advies op te volgen.
2. Eventuele consequenties worden binnen 14 dagen afgehandeld.

Artikel 4 – Registratie en bewaartermijn

1. Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een periode van maximaal 2 jaar bewaard.
2. De geregistreerde klachten worden geanalyseerd om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 5 – Publicatie en kenbaarheid

1. Deze klachtenregeling is openbaar en te vinden op [mijn website](#).
2. De klachtenregeling wordt op verzoek kosteloos verstrekt aan deelnemers.