Klachtenregeling Jonge Kind Academie

Versie: 31 oktober 2024
Contactpersoon: S. Verbeek en I. van Meurs
E-mailadres: jongekindacademie@kabouterhuis.nl

1. Inleiding

De Jonge Kind Academie streeft naar het leveren van hoogwaardige trainingen en een optimale leerervaring. Desondanks kan het voorkomen dat een deelnemer ontevreden is over een aspect van onze dienstverlening. Deze klachtenregeling biedt een duidelijke en transparante procedure voor het indienen en behandelen van klachten.

2. Definities

Klacht: Een schriftelijke melding van ontevredenheid over een product, dienst of gedraging van medewerkers van de Jonge Kind Academie.

Klager: De persoon die een klacht indient.

3. Doel

Het doel van deze klachtenregeling is:
1. Het adequaat behandelen van klachten.
2. Het verbeteren van onze diensten door middel van feedback.

4. Wie kan een klacht indienen?

Iedere deelnemer van de trainingen van de Jonge Kind Academie of een vertegenwoordiger van de deelnemer kan een klacht indienen.

5. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan worden ingediend door een email te sturen naar jongekindacademie@kabouterhuis.nl

De klacht dient te bevatten:
1. Naam en contactgegevens van de klager.
2. Een duidelijke omschrijving van de klacht.
3. Datum en locatie van het voorval.
4. Eventuele bijlagen ter ondersteuning van de klacht.

6. Procedure

6.1 Bevestiging van ontvangst

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging.

6.2 Behandeling van de klacht

De klacht wordt door een onafhankelijk persoon of team behandeld. Indien nodig kan aanvullende informatie worden opgevraagd. De klager ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op de klacht.

6.3 Uitloop van de termijn

Indien het niet mogelijk is de klacht binnen 15 werkdagen af te handelen, wordt de klager geïnformeerd over de vertraging en een nieuwe termijn.

6.4 Oplossing en vervolg

Wanneer de klacht gegrond wordt bevonden, wordt een passende oplossing geboden. Bij een ongegronde klacht wordt dit met redenen toegelicht.

7. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonlijke gegevens van de klager worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht.

8. Externe klachtbehandeling

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan de klager de klacht voorleggen aan De Geschillencommissie.

9. Evaluatie

Jaarlijks worden ingediende klachten en de afhandeling ervan geëvalueerd om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

10. Vragen

Voor vragen of aanvullende informatie kunt u contact opnemen via jongekindacademie@kabouterhuis.nl.