



Klachtenregeling Praktijk bij Marieke

Soms verloopt niet alles naar wens. Het kan gaan om kleine problemen, die zonder veel moeite besproken en opgelost kunnen worden. Mocht je onverhoopt een klacht hebben over (de uitvoering van) supervisie en/of trainingen van Praktijk bij Marieke, dan kan je daarover een klacht indienen. Hoe dat in zijn werk gaat lees je in deze klachtenregeling. Een klacht biedt de mogelijkheid om situaties te veranderen, waardoor de kwaliteit van de supervisie, scholing of training verbeterd wordt.

Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Supervisant:** iedereen die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een door Praktijk bij Marieke georganiseerd(e) supervisie(traject)
- **Deelnemer:** iedereen die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een door Praktijk bij Marieke georganiseerde training
- **Cursusorganisator:** de persoon die namens Praktijk bij Marieke de supervisie of training regelt
- **Supervisor:** de persoon die namens Praktijk bij Marieke de (het) supervisie(traject) uitvoert
- **Trainer:** de persoon die namens Praktijk bij Marieke de training uitvoert
- **Klacht:** iedere schriftelijke uiting van onvrede over een supervisie(traject) of training van Praktijk bij Marieke
- **Klager:** degene die een schriftelijke klacht indient
- **Praktijk bij Marieke:** Eenmanszaak gevestigd te Anna Paulowna
- **Klachtenprocedure:** de afhandeling van een ingediende klacht

Doel

Het doel van deze klachtenregeling is een zorgvuldige behandeling van een klacht van een supervisant of deelnemer.

Hoe kun je je klacht kenbaar maken

Een eventuele klacht kun je mondeling bespreken met de cursusorganisator, supervisor of trainer. Mocht deze bespreking niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kun je je klacht tot maximaal één maand na afloop van een supervisie(traject) of training, schriftelijk of per e-mail kenbaar maken aan Praktijk bij Marieke. Bij de behandeling van klachten past Praktijk bij Marieke het principe van hoor en wederhoor toe.

Indienen van de klacht kan via opleidingen@praktijkbijmarieke.nl. De opleidingsadviseurs (Stephanie Breedveld en Sanne Anema) behandelen in eerste instantie de klacht.

De klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.



Klachtenprocedure

1. Zo mogelijk wordt er direct met de klager overlegd om tot een oplossing te komen. Blijft de klager ontevreden, dan wordt zij / hij verzocht om de klacht schriftelijk of per e-mail in te dienen.
2. Op een schriftelijke klacht wordt binnen vier weken schriftelijk of per e-mail gereageerd. Als de klager de reactie op de klacht akkoord heeft bevonden, beschouwen we de klacht als afgehandeld. Mocht de klager binnen vier weken niet reageren op de verstuurde reactie, dan probeert Praktijk bij Marieke nogmaals in contact te komen met de klager om te verifiëren of de reactie wel is aangekomen. Mocht hierop eveneens geen reactie volgen, dan beschouwen we de klacht als afgehandeld.
3. Als de klager vindt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld of het ongenoegen niet is weggenomen, dan kan de klacht in tweede instantie worden voorgelegd aan de onafhankelijke partij Aad Venneker. Ook dit dient schriftelijk of per e-mail te gebeuren.

contactgegevens: Aad Venneker

e-mail: aad_venneker@quicknet.nl

Op de aan Aad Venneker voorgelegde klacht wordt binnen zes weken schriftelijk of per e-mail gereageerd. De uitkomst van de inhoudelijke behandeling door Aad Venneker is bindend voor Praktijk bij Marieke. Eventuele consequenties worden door Praktijk bij Marieke binnen veertien dagen afgehandeld. Als meer tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen vier weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. De verlenging kan met maximaal vier weken worden uitgebreid.

4. Bewaartermijn van gegevens: Het doel van het bewaren van de persoonsgegevens en de informatie over de klacht door Praktijk bij Marieke is tweeledig:

- Een gesprek en oplossing met de klager bereiken.
- Bevordering van de kwaliteit door het verbeteren van de training naar aanleiding van de klacht.

De persoonsgegevens van de klager worden 1 jaar bewaard. Dit geeft de supervisor of trainer en Praktijk bij Marieke de mogelijkheid om contact met de klager op te nemen tijdens het kwaliteitsverbeteringsproces van de training, mocht dit nodig zijn.

De statistische informatie over de klachten wordt 5 jaar bewaard. Dit betreft de hoeveelheid klachten, het onderwerp van de klachten in algemene zin en welke acties intern zijn ondernomen naar aanleiding van de klacht. Dit geeft Praktijk bij Marieke de mogelijkheid om de statistische informatie met verbeteringen aan te kunnen tonen in kwaliteitsonderzoeken en audits.