

Klachtenprocedure expertisecentrum Beroepsontwikkeling (scholing)

Wanneer er sprake is van een klacht, vragen wij u contact op te nemen met het expertisecentrum Beroepsontwikkeling van Combinatie Jeugdzorg voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Formele schriftelijke klacht

Als uw probleem na een telefonisch en/of persoonlijk gesprek niet is opgelost, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het klachtenformulier op de website.

Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?

Klachten dienen binnen 14 dagen na levering van diensten, schriftelijk te worden gemeld aan het expertisecentrum Beroepsontwikkeling (scholing).

Waar kunt u uw klacht indienen?

Wij vragen u gebruik te maken van het klachtenformulier scholing. Dit formulier kunt u vinden en sturen naar:

Combinatie Jeugdzorg

Expertisecentrum Beroepsontwikkeling

Nuenenseweg 4

5631 KB Eindhoven

of mail het formulier naar expertisecentrum@combinatiejeugdzorg.nl

Wat gebeurt er met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Van iedere klacht wordt de programmamanager van het expertisecentrum Beroepsontwikkeling op de hoogte gesteld.

Het expertisecentrum (programmamanager)

- Verstuurt een ontvangstbevestiging nadat de klacht is ingediend.
- Vraagt om meer informatie bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken.
- Vraagt u eventueel om meer informatie.
- De programmamanager neemt in alle gevallen contact op met de klager.
- Beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten.
- Bespreekt – als er een materieel of financieel belang is – de klacht met de betrokken medewerker/ cursus begeleider van Combinatie Jeugdzorg.
- Neemt een definitief standpunt in.
- Informeert u binnen 21 dagen na melding, schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom zij tot dit standpunt komt.

De programmamanager

Zorgt voor een correcte registratie van de klachtenadministratie.

Wat registreren wij van uw klacht?

Het expertisecentrum houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- Uw naam, adres en woonplaats.
- Uw klacht en de nadere omschrijving van uw klacht.
- De indieningsdatum van uw klacht.
- De naam van de medewerker/ het secretariaat die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert.
- De opleidingsactiviteit.
- De gevoerde correspondentie over de klacht.
- De status van de klacht (in behandeling/ afgehandeld).
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht.
- De eindbeoordeling van de klacht (gegrond/ ongegrond).

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na de afhandeling. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen bij de klachtenadministratie van het expertisecentrum Beroepsontwikkeling.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot een onafhankelijk derde; Jan van Son, opleidings-adviseur Pluryn, e-mail: jvanson@pluryn.nl.

