

Klachtenprocedure + Klachtenformulier

Aware4youth biedt begeleiding zowel op indicatie vanuit de WMO, Jeugdwet alsmede op privébetalingen. Daarnaast verzorgen we na- en bijscholing, trainingen, cursussen en workshops aan. Daarbij streeft zij naar het leveren van kwaliteit. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over het aanbod. In dat geval bieden we u de gelegenheid om een klacht in te dienen die zorgvuldig zal worden behandeld met behulp van onderstaande procedure. Door uw reactie of feedback geeft u ons de mogelijkheid om onze activiteiten of diensten te verbeteren.

1. Definities

1.1 Klacht: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Johnverhees.nl.

1.2 Klant: Elke afnemer van een dienst van Johnverhees.nl

2. Indienen van een klacht

Heeft u klachten over mijn begeleiding, scholing, training, cursus of een workshop dan kunt u:

1. Contact opnemen met de betreffende begeleider, trainer of docent of met John Verhees (zorgcoördinator), telefoon 06 – 28 10 83 84 of via mail info@aware4youth.nl. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u uw klacht schriftelijk tot drie maanden na levering van de betreffende dienst indienen via een klachtenformulier.
2. Uw klacht bevat in ieder geval de volgende gegevens, eventueel is een klachtenformulier op te vragen via info@aware4youth.nl

Naam klant

Telefoonnummer klant

Mail klant

Aangesloten bij (Beroepsvereniging indien van toepassing).

Lidmaatschapsnummer

Naam scholing/ training/ cursus (indien van toepassing)

Datum klacht

Omschrijving klacht

Eventuele voorgaande correspondentie en kopieën van relevante documenten die de klacht verduidelijken.

3. Uw klacht en de eventuele bijlagen kunnen per mail worden verzonden naar info@aware4youth.nl.

3. Behandeling van de klacht

De klant krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. De klacht wordt in ontvangst genomen door Kim Steinberg (algehele bedrijfsvoering) dan wel door John Verhees (zorg coördinator) en wordt binnen vier weken afgehandeld. Indien de afhandeling meer tijd vraagt, dan wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht met de reden van de vertraging alsmede een nieuwe tijdsindicatie.

4. Reactie op de klacht

De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd in een mailbericht aan de klant en één jaar gearchiveerd. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, dan kan de klant de klacht indienen bij een externe onafhankelijke klachtenbehandelaar die de klacht objectief zal beoordelen. Hiervoor zijn voor u geen kosten aan verbonden. Deze kan tijdens de beoordeling vragen om extra informatie en kan zich laten adviseren door deskundigen. Hiervoor stelt Aware4youth een budget beschikbaar van 10% van de in de opdracht betaalde kosten. Eventuele meerkosten worden in overleg met de klant door onze klachtenbehandelaar besproken.

Gegevens klachtenbehandelaar: Mevr. Monique Warmoeskerken, eigenaar ForBrains
Email: info@forbrains.nl
Telefoon: 06-51610776

4.1. Reglement

1. Het klachtdossier wordt ingediend bij de onafhankelijke partij.
2. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen.
3. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.
4. De onafhankelijke partij is verplicht tot hoor en wederhoor. De onafhankelijke klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de klacht waarbij de betrokkenen gehoord worden.
5. Het antwoord op de klacht wordt binnen tien weken schriftelijk aan de klant medegedeeld met vermelding van de beweegredenen die tot het besluit geleid hebben.
6. Het oordeel van de onafhankelijke partij is bindend.

5. Registratie van de klacht

De klacht wordt geregistreerd met een registratienummer dat bestaat uit het jaar waarin de klacht wordt ingediend en een volgnummer gevolgd door de naam van de klager.

6. Gegevensbeheer

De klacht en de wijze van afhandeling en alle andere gegevens die te maken hebben met de behandeling van de klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard.

Klachtenformulier¹

Bent u niet tevreden over een van de geleverde diensten dan kunt u hierover het beste eerst contact opnemen met de begeleider trainer of docent.

Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u uw klacht schriftelijk tot drie maanden na levering van de betreffende dienst indienen via dit klachtenformulier. Mocht u uw klacht eerst telefonisch willen bespreken neem dan contact op met John Verhees (06 – 2810 83 84)

	Klachtenformulier
Naam klant	
Telefoonnummer klant	
Mailadres klant	
Beroepsvereniging (indien van toepassing)	
Lidmaatschapsnummer	
Naam scholing, training, cursus, workshop	
Datum klacht	
Inhoud klacht	
Bijlagen	Eventuele voorgaande correspondentie en kopieën van relevante documenten die de klacht verduidelijken, te weten:
In te vullen door Aware4Youth of diens onafhankelijke klachtenbehandelaar.	
Bemiddelaar	
Procesverloop	
Afspraken/ oplossing	
Datum afhandeling	
Verbeteractie t.a.v. de bedrijfsvoering / dienstverlening	

Verzenden klachtenformulier

Het formulier en de eventuele bijlagen kunnen per mail worden verzonden naar info@aware4youth.nl met als onderwerp Klacht t.a.v. dienstverlening.

Ontvangstbevestiging

U ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging.