

Klachtenreglement

Doel en verantwoordelijkheid

1. Mood Training & Begeleiding ondersteunt u met het ontwikkelen en aanleren van houding en vaardigheden die gebaseerd zijn op Verbindend Gezag, Nieuwe autoriteit en Geweldloos Verzet.
2. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

Tevredenheid

3. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.

4. Aan het eind van een training vragen wij u middels een evaluatieformulier naar uw mening over de training, daarin kunt u de beschrijven wat u prettig vond maar er is ook ruimte voor verbeterpunten. De verbeterpunten worden altijd geanalyseerd en daar waar mogelijk verwerkt in een volgende training.

Schriftelijke klachten

5. Indien u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen twee weken bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:

- Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen.
- Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond.

7. Wij streven ernaar uw klacht binnen zes weken tot tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.

8. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt u daarvan binnen een week bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.

9. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.

10. Mood Training & Begeleiding doet u dit aanbod binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.

11. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.

12. Schriftelijk ingediende klachten worden vijf jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

Mediation

13. Wanneer u met uw klacht niet tot overeenstemming komt met Mood Training & Begeleiding zal deze klacht doorgegeven worden aan Praktijk Dieuwertje. Zij zal als mediator optreden en is geregistreerd bij het NFG.

14. Het oordeel van de mediator is bindend, dat wil zeggen dat Mood Training & Begeleiding verplicht is het advies op te volgen.

15. Bij de mediator ingediende klachten worden vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd.