



Klachtenregeling YIN Centrum

Inleiding

YIN Centrum hecht aan vertrouwen en verbinden in relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten gemaakt worden en misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over één van onze medewerkers, faciliteiten of diensten over wel aspect dan ook, nodigen we u uitdrukkelijk uit ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw klacht of feedback nemen we uiterst serieus en waar wenselijk zoeken we samen met u naar een passende oplossing.

Telefonisch of in persoon oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste besproken worden tijdens een persoonlijk gesprek. Dit kan telefonisch of in persoon op locatie. Wij verzoeken u daarom om eerst contact met ons te zoeken voor overleg en het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaald persoon treft, heeft het onze voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen of te kunnen, kunt u contact opnemen met de directie: Natasja van der Loo- Hamstra. Betreft het de directie zelf, kun je je wenden tot Annette Klok (opleidingsmanager) of Jobst Winter (vertrouwenspersoon en docent YIN Centrum). Er wordt dan binnen vijf werkdagen door de door u gewenste persoon contact met u opgenomen. Vermeld hierbij dan altijd je telefoonnummer waarop u te bereiken bent.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen. Het klachtenformulier kunt u bij ons opvragen via info@yincentrum.nl, t.a.v. Annette Klok- Coljee. Vermeld er dan nadrukkelijk bij dat u de klacht wil laten behandelen via een officiële klachtenprocedure. Tijdens het terugbel gesprek zal onze medewerker het formulier invullen en u ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u om hiervan één exemplaar getekend aan ons te retourneren.

Verloop procedure

Mevrouw Klok- Coljee zal uw klacht zo spoedig mogelijk, doch binnen een tijdsbestek van 14 dagen behandelen. Wel krijgt u alvast binnen drie dagen een bevestiging van ontvangst, indien uw bericht in goede orde is ontvangen. In de meeste gevallen zal onze medewerker ook contact met u opnemen om te overleggen of verdere informatie te verkrijgen. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.



Overige aspecten klachtenregeling

De aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om informatie in te winnen bij onafhankelijke instanties. Met uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om kopieën van officiële stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundige(n). Wij werken daartoe onder andere samen met de heer Mr. Bots, advocaat te Breukelen. Als vanzelf vragen wij een onafhankelijke derde altijd om voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

Wij vertrouwen op een goede verdere relatie en een gelijkwaardige samenwerking.