

Klachtenregeling Centrum2020

### **Klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit :

Voorzitter: Paul Pijnenborg, opleider / systeemtherapeut. E: [paul@centrum2020.nl](mailto:paul@centrum2020.nl)

Leden: Roel Bluijs, verpleegkundige. E: [roel@centrum2020.nl](mailto:roel@centrum2020.nl).

### **Klachtenprocedure**

Wij verzoeken u eerst contact op te nemen met de verantwoordelijke opleider voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

#### *Formele schriftelijke klacht*

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen.

#### *Hoeveel tijd heeft u om een klacht in te dienen?*

U hebt twaalf maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze twaalf maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

#### *Waar kunt u uw klacht indienen?*

Wij verzoeken u gebruik te maken van een e-mail. Deze e-mail kunt u sturen naar:

Voorzitter klachtencommissie:

Paul Pijnenborg  
Rompertsebaan 34  
5231 GT

Den Bosch

E: [paul@centrum2020.nl](mailto:paul@centrum2020.nl)

#### *Wat gebeurt er met uw klacht?*

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De voorzitter: verstuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn van 4 weken wordt vermeld • en mocht er langere tijd nodig zijn voor afhandeling van uw klacht, krijgt u binnen deze 4 weken hiervan bericht \* 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 • beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten • bespreekt – als er een materieel of financieel belang is – de klacht met de opleider • neemt een definitief standpunt in • informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij tot dit standpunt komt • zorgt voor een correcte registratie van de klacht in de klachtenadministratie

#### *Wat registreren wij van uw klacht?*

De voorzitter houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens: • uw naam, adres en woonplaats • uw klacht • een nadere omschrijving van uw klacht • de indieningsdatum van uw klacht • de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert • de opleiding, cursus of training • 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 afhandeling door de voorzitter. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

#### *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 de beroepscommissie. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter

De beroepscommissie draagt zorg voor de kwaliteitsborging van ons aanbod.



U kunt uw bezwaar richten aan:

Ir. R.J. Bult  
Spurkstraat 45a  
5275 JB  
Den Dungen

De beroepscommissie neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor Centrum2020.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.