

Je bent niet tevreden (klachtenregeling)

Mocht er in de behandeling iets zijn waar je ontevreden over bent, geef dit dan bij ons aan. Dan kunnen we bekijken hoe we het op kunnen lossen. Er zijn verschillende mogelijkheden om je klacht kenbaar te maken:

1. Persoonlijk gesprek

Indien je ontevreden bent over een product of dienst, laat het ons zo spoedig mogelijk weten. In een telefonisch overleg of een persoonlijk gesprek kan vaak al een passende oplossing gevonden worden.

2. Formele schriftelijke klacht

Als het probleem na een persoonlijk gesprek niet is opgelost, of het zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kun je een formele schriftelijke klacht indienen binnen 6 weken nadat de klacht is ontstaan.

Je ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging. Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld en zal binnen een termijn van 4 weken worden afgehandeld, in de zin van een voorgestelde oplossing.

Indien er meer informatie gewenst is of er meer tijd nodig is de klacht te onderzoeken ontvang je hierover schriftelijk bericht inclusief de reden voor het uitstel en een indicatie op welke termijn wij de klacht denken te kunnen afhandelen.

Je kunt je klacht mailen aan: praktijk@utrechtsepedagogen.nl

3. Formele klachtenprocedure

Je kunt ook overwegen een klacht in te dienen bij de beroepsvereniging waarbij wij aangesloten zijn:

Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Opvoedkundigen (NVO)

Bureau van de NVO

t.a.v. de ambtelijk secretaris van het College van Toezicht

St. Jacobsstraat 331

3511 BP Utrecht

Website: www.nvo.nl

Kwaliteitsregister Jeugd - SKJ

Jan van Eijcklaan 2-4

3723 BC Bilthoven

Website: www.skjeugd.nl

tuchtrecht@skjeugd.nl