

Klachtenreglement Expect Jeugd

Expect Jeugd, het Expertisecentrum van Partners voor Jeugd (hierna EJ) zet zich in om u met trainingen en projecten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan voorkomen dat u toch niet tevreden bent over hoe een training of project wordt uitgevoerd. Voor deze gevallen heeft EJ een klachtenreglement dat u hieronder kunt lezen.

Klachten proberen we op te lossen

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over een training of de wijze waarop een project wordt uitgevoerd?

- Spreek de trainer/projectleider er tijdens de uitvoering op aan. Wanneer uw klacht terecht is, dan zet de trainer/projectleider zich in om de verbeterpunten mee te nemen in de verdere uitvoering.
- Geef uw klachten aan op het (digitale) evaluatieformulier dat u na afloop van de training toegestuurd krijgt.
- Geef uw klacht per e-mail (expectjeugd@pvj.nl) door aan Harriet Poot, directeur Expect Jeugd. Beschrijf zo concreet mogelijk wat er in uw ogen verkeerd is gegaan en afwijkt van wat is overeengekomen in de opdrachtbevestiging.
Doe dit uiterlijk 14 dagen na afronding van de betreffende training of project.
- Binnen 7 dagen laten we u weten dat uw klacht is ontvangen. We proberen dan zo snel mogelijk een oplossing te vinden voor het probleem en de klacht binnen 3 weken te behandelen. Wanneer er meer tijd nodig is, zal EJ dit met u overleggen en uitleggen. We maken dan afspraken over de termijn waarbinnen een oplossing geboden kan worden.

Expect Jeugd behandelt iedere klacht met de grootste zorgvuldigheid en hanteert daarbij een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermd worden.

Als we op deze manier uw klacht toch niet kunnen oplossen, dan vragen we 'De Geschillencommissie' (<http://www.degeschillencommissie.nl>) om te bemiddelen. Zij gaan met beide partijen in gesprek en kijken of er toch een oplossing mogelijk is, waar alle partijen tevreden mee zijn. Komen we er dan ook niet uit, dan doen zij een uitspraak over hoe de klacht moet worden opgelost.

Deze uitspraak is bindend voor Expect Jeugd.

Een aanvraag bij 'De Geschillencommissie' om te bemiddelen bij uw klacht wordt binnen 30 dagen opgepakt.

Wat verder nog belangrijk is om te weten:

- Als u de klacht intrekt, zal 'De Geschillencommissie' de behandeling van de klacht niet voortzetten.
- Als u niet meewerkt aan het bemiddelingsgesprek van 'De Geschillencommissie', wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
- 'De Geschillencommissie' heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
- Uw klacht en de manier waarop deze is afgehandeld worden 2 jaar na de uitspraak bewaard. ECWS gebruikt de klachten om de dienstverlening te verbeteren.