

Klachtenprocedure KidsInbetween inzake trainingen

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij Marieke Lips van KidsInbetween via info@kidsinbetween.nl.
2. De klacht kan zowel betrekking hebben op geleverde diensten door KidsInbetween als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van KidsInbetween werkzaamheden hebben verricht.
3. De klager ontvangt van KidsInbetween een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
4. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze langer dan vier weken voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
5. KidsInbetween stelt de klager binnen vier weken schriftelijk op de hoogte indien de klacht niet in behandeling wordt genomen.
6. In het geval van een ingediende klacht zullen KidsInbetween en de klager allereerst in overleg treden. Lukt het niet om er gezamenlijk uit te komen, dan wordt de klacht overgedragen aan een onafhankelijke derde.
7. Indien KidsInbetween en de klager er samen niet uitkomen wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan de onafhankelijke Stichting Kwaliteit Kindbehartiger: <http://kindbehartiger.nl/stichting-kwaliteit-kindbehartiger/>
8. De klacht zal door de Stichting Kwaliteit Kindbehartiger alsmede door KidsInbetween vertrouwelijk worden behandeld. De inhoud ervan zal alleen aan KidsInbetween en klager bekend worden gemaakt.
9. Zowel de klager als de persoon op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan een beknopt schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
10. De klacht wordt binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.
11. Indien een langere periode nodig is voor de afhandeling van de klacht, dan wordt de klager hiervan binnen de gestelde periode van 6 weken schriftelijk op de hoogte gesteld en wordt een indicatie afgegeven binnen welke termijn verwacht wordt dat de afhandeling zal plaatsvinden.

12. KidsInbetween stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
13. KidsInbetween draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
14. Klachten worden voor een periode van minimaal 1 jaar bewaard.
15. Het oordeel van de onafhankelijke Stichting Kwaliteit Kindbehartiger is bindend voor KidsInbetween en klager.