



Y O U N I K

Younik
De Hovel 47a
5051 NR Goirle

T: 085 – 620 21 22
E: info@younik.nl

KvK: 91610486
IBAN: NL03 INGB 0106 6420 57
AGB: 98107155

Klachtenprocedure - Scholing

Klachtenprocedure Maatschap Younik - scholing

Maatschap Younik doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klacht of opmerkingen aan ons voorleggen. Op het evaluatieformulier dat u na afloop van een cursus invult, kunt u uw klacht aangeven of u kunt uw klacht via email/telefonisch kenbaar maken. Mw. Edith van Gerven is voor Maatschap Younik het aanspreekpunt voor klachten betreffende scholing. Mw. Edith van Gerven is te bereiken via edithvangerven@younik.nl / 0856202122. U zult binnen één week een ontvangstbevestiging ontvangen en binnen vier werkweken een reactie op uw klacht. Mocht er een langere periode nodig zijn om de klacht in behandeling te nemen, dan wordt u binnen vier werkweken hiervan op de hoogte gesteld, waarbij direct een nieuwe termijn gesteld wordt waarop u een reactie kunt verwachten. Uw klacht wordt in vertrouwen behandeld en in overleg met u proberen we tot een oplossing te komen voor het gerezen probleem. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunt u ons daarvan op de hoogte stellen, waarbij Maatschap Younik de volgende procedure in acht neemt:

Klachtenfunctionaris – geschillencommissie

Wanneer u ontevreden bent over bepaalde aspecten van het onderwijs en de klacht kan niet worden opgelost door Maatschap Younik, dan wordt de klacht in behandeling genomen door onze klachtenfunctionaris, Mw. M van Duijse. Daarnaast is binnen de Maatschap Younik in naam van Jeske Baeten aangesloten bij het Nederlands Instituut ter Bevordering van Integrale Gezondheidszorg (NIBIG klantnummer 527792). Het NIBIG verleent allerlei diensten aan zorgverleners en opleiders, waaronder Wkkgz registratie met een door de overheid erkende geschillencommissie.

Indienen van de klacht:

Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
- d. vermelding van de cursusnaam en cursusdag waarbinnen de gedraging zich heeft voorgedaan.

U kunt uw schrijven richten aan Mw. M. van Duijse, via mail naar Madelon@ergogoirle.nl. Onze klachtenfunctionaris kan bindend uitspraak doen. De klachtenfunctionaris is verplicht tot hoor en wederhoor. De klachtenfunctionaris bepaalt in overleg met de partijen of de partijen gezamenlijk of apart worden gehoord door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding.

Geen verplichting tot behandeling van de klacht

Maatschap Younik is niet verplicht de klacht te behandelen als:

- a. de klacht langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. de klacht door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest;
- c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dit ter beoordeling van de klachtenfunctionaris;
- d. wanneer de klager geen medewerking aan het onderzoek van de klachtenfunctionaris verleent.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. De klachtenfunctionaris besluit na onderzoek en in overleg met de partijen of bemiddeling en/of beoordeling van de klacht volgt. Als de klachtenfunctionaris tot een beoordeling komt over de gegrondheid van de klacht, stelt zij de partijen hier binnen een termijn van vier werkweken nadat de klacht is ontvangen, per e-mail van op de hoogte. Als de klachtenfunctionaris van deze termijn afwijkt zal zij dit per e-mail aan de partijen laten weten. De klachtenfunctionaris zal daarbij de redenen van het uitstel toelichten en tevens aangeven binnen welke termijn ze haar oordeel wel zal uitbrengen. De uitspraken van de klachtenfunctionaris zijn bindend voor Maatschap Younik. Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtenfunctionaris worden

elk kind lekker in zijn vel



YOUNIK

Younik
De Hovel 47a
5051 NR Goirle

T: 085 – 620 21 22
E: info@younik.nl

KvK: 91610486
IBAN: NL03 INGB 0106 6420 57
AGB: 98107155

zo snel mogelijk afgehandeld, in elk geval binnen een termijn van zes weken, tenzij anders overeengekomen. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een termijn van twee jaar bewaard. Klachten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

elk kind lekker in zijn vel