Ander Ouderschap

Klachtenprocedure AnderOuderschap.

AnderOuderschap streeft ernaar om de kwaliteit en zorgvuldigheid van de werkzaamheden, zoals in haar contacten, met betrekking tot de financiële afhandeling, in het uitvoeren van trainingen en gedurende persoonlijke begeleiding zo goed mogelijk te waarborgen. Er bestaat helaas altijd de mogelijkheid dat niet alles verloopt zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan. Fijn als u dit bespreekbaar maakt, daar leren we van!

Aangezien Anderouderschap één medewerker heeft, namelijk Ingrid Diepstraten, zal een klacht door haar worden opgepakt en zo goed mogelijk worden afgehandeld. Gezamenlijk zal er op zoek gegaan worden naar een passende oplossing, waarin beide partijen zich kunnen vinden.

Een binnenkomende klacht bij Ingrid Diepstraten wordt als volgt in behandeling genomen:

1.Indienen klacht.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend: per post AnderOuderschap t.a.v. I.M. Diepstraten, Spuistraat 33 3522XE Utrecht en een kopie naar ingrid@anderouderschap.nl

2. Bevestiging ontvangst.

De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de eigenaar van Anderouderschap, Ingrid Diepstraten. Binnen twee weken krijgt u een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Geef bij uw klacht zo veel mogelijke (inhoudelijke) informatie als u voor een objectieve beoordeling van de klacht noodzakelijk acht.

3. Afhandeling.

De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. Ingrid Diepstraten stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of er samen met u een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Er wordt gestreefd naar een oplossing die voor alle betrokken partijen acceptabel is. U zult bij de afhandeling van de klacht uitgenodigd worden voor een gesprek.

Indien de eigenaar van Anderouderschap, Ingrid Diepstraten, niet in staat is om de klacht zelf direct op te lossen, zal zij beroep doen op een onafhankelijke derde, namelijk Ina van Zwol. Wilt u in contact komen met deze externe klachtenfunctionaris, dan kunt u een email sturen naar ina@inava.nl.

Het oordeel van de onafhankelijke derde Ina van Zwol, zal bindend zijn voor AnderOuderschap. Eventuele consequenties worden door Inkura afgehandeld. Het onderzoek en de afhandeling van de klacht neemt maximaal vier weken in beslag. Dat betekent dat binnen vier weken na datum van ontvangst, de klacht wordt afgehandeld. De afhandeling bestaat uit een rapportage met daarin de bevinding van het onderzoek en de eventueel genomen maatregelen. Als er langer dan vier weken tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen twee weken na binnenkomst van de klacht, in kennis gesteld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 3 jaar bij AnderOuderschap bewaard.