

## **1. Doel van de klachtenregeling**

Het Psychomotorisch Expertisecentrum Kind & Jeugd (hierna: de organisatie) hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar scholingen en aan een veilige, respectvolle leer- en werkomgeving.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe cursisten, deelnemers, opdrachtgevers, medewerkers en ingehuurde professionals (ZZP'ers) een klacht kunnen indienen en hoe deze zorgvuldig, transparant en tijdig wordt behandeld.

## **2. Wat verstaan wij onder een klacht?**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over:

- de inhoud, organisatie of uitvoering van een scholing;
- de bejegening door een docent, medewerker of vertegenwoordiger van de organisatie;
- de communicatie of dienstverlening rondom scholingstrajecten.

Klachten over facturatie of administratieve fouten vallen eveneens onder deze regeling.

## **3. Wie kan een klacht indienen?**

Een klacht kan worden ingediend door:

- deelnemers aan scholingen;
- opdrachtgevers;
- medewerkers in loondienst;
- ingehuurde ZZP-docenten of andere samenwerkingspartners.

## **4. Informele afhandeling (stap 1)**

De organisatie stimuleert om onvrede zo vroeg mogelijk bespreekbaar te maken. Indien mogelijk wordt de klacht eerst in overleg met de direct betrokken persoon besproken (bijvoorbeeld de docent), met als doel samen tot een oplossing te komen. Indien dit niet wenselijk of niet mogelijk is, kan direct een formele klacht worden ingediend.

## **5. Formele klachtenprocedure (stap 2)**

### **5.1 Indienen van de klacht**

Een formele klacht kan schriftelijk worden ingediend per e-mail of brief bij:

Directie Psychomotorisch Expertisecentrum Kind & Jeugd

E-mail: [info@pm-expertisecentrum.nl](mailto:info@pm-expertisecentrum.nl)

Adres: Hagenouwselaan 1, 3831 JS Leusden

De klacht bevat bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de klager;
- datum van indiening;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- relevante context of documenten.

## **5.2 Ontvangstbevestiging**

Binnen **5 werkdagen** na ontvangst stuurt de organisatie een schriftelijke ontvangstbevestiging.

## **5.3 Behandeling van de klacht**

- De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- Indien nodig worden betrokkenen gehoord.
- De directie beoordeelt de klacht objectief en weegt belangen van alle partijen.

## **5.4 Termijn**

Binnen **4 weken** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager ons voorstel betreffende de afhandeling van de klacht.

## **6. Uitkomst en opvolging**

De reactie op de klacht bevat:

- een samenvatting van de klacht;
- de beoordeling;
- eventuele maatregelen of verbeteracties;
- een toelichting op vervolgstappen indien de klager het niet eens is met de uitkomst.

Waar relevant worden klachten benut als input voor kwaliteitsverbetering van scholingen en organisatie.

Indien een klacht betrekking heeft op het bestuur of niet naar tevredenheid wordt afgehandeld kan de klacht worden voorgelegd aan de voorzitter van de Raad van toezicht. Deze ziet toe op een zorgvuldige en onafhankelijke afhandeling.

## **7. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid**

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Informatie wordt uitsluitend gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling.
- Klachten hebben geen nadelige gevolgen voor deelname aan scholingen of samenwerking.

## **8. Vaststelling en publicatie**

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directie van het Psychomotorisch Expertisecentrum Kind & Jeugd en is:

- op verzoek beschikbaar voor cursisten, deelnemers en samenwerkingspartners;
- opgenomen in de algemene voorwaarden / informatievoorziening;
- onderdeel van het kwaliteitsbeleid conform CRKBO.