

KLACHTENREGELING

1. Inleiding

KEI, educatie mét zorg hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en de tevredenheid van haar cliënten. Door middel van deze klachtenregeling geven we duidelijkheid over de manier waarop klachten bij KEI worden behandeld. Het kan voorkomen dat er eens iets niet goed gaat of anders verloopt dan u verwacht. Met elkaar willen we dan op zoek gaan naar een oplossing waar alle betrokken partijen zich in kunnen vinden en waar KEI vervolgens lering uit kan trekken. Daarom worden alle klachten (maar ook complimenten en meldingen) bij KEI geregistreerd, inclusief de afhandeling en eventuele verbetervoorstellen. Klachten worden door alle betrokken partijen te allen tijde vertrouwelijk behandeld.

2. Indienen en behandeling van de klacht

Cliënten kunnen een klacht over de organisatie en/of de medewerkers naar info@kei-educatie.nl sturen of aankaarten bij een medewerker. Klachten zullen getoetst worden aan beschikbare procedures en vastgelegde afspraken. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal de directie van KEI met de cliënt in gesprek gaan en met een voorstel voor een oplossing komen. Als de klacht ongegrond wordt verklaard en daardoor niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener hiervan binnen 4 weken bericht.

3. Procedure

Klachten worden doorgaans behandeld door de directie van KEI, educatie mét zorg. De indiener van een klacht ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging dat de klacht in goede orde is ontvangen. We streven ernaar om klachten binnen vier werkweken op te lossen. Indien er redelijkerwijs meer tijd nodig is om de klacht op te lossen, wordt dat binnen deze periode kenbaar gemaakt.

4. Registratie afhandeling klacht

De directie registreert de afloop van de behandeling van de klacht, het interne verbetervoorstel om herhaling te voorkomen, de datum van afhandeling en sluit de klacht af.