

De Klachtenprocedure

Instituut Kind in Beeld behandelt uw eventuele klacht in vertrouwen. Zij staat voor kwaliteit en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

Registratie en afhandeling van de klacht

- Klachten ingediend binnen 4 weken na de betreffende training op opleiding, worden in behandeling genomen.
- Ingediende klachten worden vertrouwelijk behandeld door de directie van Instituut Kind in Beeld.
- Na de schriftelijke ontvangst van de klacht deelt de directie binnen 7 dagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt de directie een besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht. Als er langere tijd nodig is om uitspraak te doen, zal Instituut Kind in Beeld de indiener van de klacht binnen deze termijn van 14 dagen een tijdindicatie geven hoe lang het nog gaat duren. Eventuele compensatie bedraagt nooit meer dan de kosten van de training of opleiding.
- Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.
- De indiener van de klacht wordt mondeling/schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de klacht.
- In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht werkt Instituut Kind in Beeld samen met een onafhankelijke derde: mr. M. de Voor. Indien u en de directie van Instituut Kind in Beeld er samen niet uit zijn gekomen, kun u uw klacht schriftelijk indienen bij mr. M. De Voor via: klachten@de-voor.nl Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor Instituut Kind in Beeld.
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 3 jaar bewaard.

Klacht?

Heeft u een klacht over Instituut Kind in Beeld? Mail ons via: info@kindinbeeld.nl

Als u de Algemene Voorwaarden wilt raadplegen, [klik dan hier](#).