

Padwerk in de Praktijk

Procedure in geval van conflict, onvrede of klacht.

Padwerk in de Praktijk vindt harmonische relaties van groot belang. We hechten zeer aan de kwaliteit van onze dienstverlening in de trainingen en supervisie sessies.

Er kunnen echter fouten worden gemaakt en er kunnen misverstanden ontstaan. Wanneer er sprake is van onvrede t.a.v. een van onze medewerkers, leraar of helper, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we je nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Wij wensen hier snel op te reageren en eventueel passende maatregelen te nemen.

Mondeling oplossen van onvrede

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij vragen je daarom eerst direct met de betreffende persoon de onvrede te bespreken. De aard van onze trainingen voorziet sowieso in het zoeken naar waarheid in alle omstandigheden als een van de uitgangspunten in het werk.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Mocht echter het probleem met een gesprek niet verholpen zijn of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek met de betrokkene, dan kun je alsnog de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat is bijgevoegd. Je kunt het ingevulde formulier daarna verzenden naar het adres op het formulier. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Verloop procedure

Op de klacht moet binnen 4 weken worden gereageerd.

Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

Doelstelling is om de klacht in ieder geval binnen korte tijd af te handelen.

Overige aspecten klachtenregeling

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om te rade te gaan bij onze collega's in de School voor Padwerk, zoals de leraren en/of helpers. Wanneer de situatie intern moeilijk op te lossen valt zullen wij ons verplichten een van de leraren of helpers ter bemiddeling in te roepen. Hierbij wordt de klacht vanzelfsprekend in vertrouwelijkheid besproken.

Indien bovenstaande stappen onvoldoende blijken is er vervolgens de beroepsmogelijkheid in gezamenlijk overleg een 3^e partij in te roepen. Het oordeel van deze partij is bindend. Eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Klachten worden geregistreerd en bewaard voor een termijn van tenminste 2 jaar.