

De Pleegouder Academie wil er zijn voor mensen die vorm willen geven aan werkelijke verandering. Wij geloven dat de ontwikkeling van pleegouders, professionals en organisaties tot stand komt wanneer mensen onderling in verbinding zijn.

Vanuit De Pleegouder Academie doen we ons uiterste best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat je niet tevreden bent over ons of onze diensten en/of producten. Dat willen we graag weten, zodat we ervan kunnen leren en proberen verbeteringen door te voeren.

HOE DIEN JE EEN KLACHT IN?

Alle meldingen van ongenoegen en klachten kunnen gemeld worden bij het secretariaat [maartje@pleegouderacademie.com] van De Pleegouder Academie, dat als aanspreekpunt geldt.

Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld:

- een ongenoegen of klacht over een opleider, trainer, coach of andere medewerker van de Pleegouder Academie, verzending van materiaal, correspondentie, onjuist verstrekte informatie, kortom de wijze waarop De Pleegouder Academie zich in bepaalde aangelegenheden heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd.
- Klachten over beleid of beleidsuitvoering vallen buiten deze regeling.
- Ook is het mogelijk direct schriftelijk een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.

In alle gevallen geeft De Pleegouder Academie er de voorkeur aan om afhandeling van klachten op te lossen in samenspraak met de direct betrokkenen. Wanneer dit niet leidt tot een bevredigende oplossing dan wel dat de klager deze mogelijkheid niet wil benutten dan kan hij een formele klacht indienen bij de Klachtencommissie.

DE KLACHTENCOMMISSIE IN ZIJN WERK

De klachtencommissie bestaat uit drie mensen die niet in dienst zijn van De Pleegouder Academie, maar die wel bekend zijn met pleegzorg én gezinshuizen. Het is een onafhankelijke commissie.

In het geval van een klacht zal de Klachtencommissie de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigen. De commissie behandelt de klacht zeer vertrouwelijk en houdt de klacht geheim. De klacht wordt rechtstreeks door de voorzitter van de klachtencommissie ontvangen.

HOE DIEN JE EEN KLACHT IN BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE?

Dat is heel eenvoudig. Stuur een e-mail naar Lenie Manusiwa [lenie.manusiwa@gmail.com] De klacht wordt rechtstreeks door de klachtencommissie ontvangen. Van de klachtencommissie krijg je binnen enkele werkdagen bericht dat jouw klacht ontvangen is.

Binnen twee weken zal de klachtencommissie verder inhoudelijk contact met je opnemen. De Pleegouder Academie verplicht zich de klacht zo snel als mogelijk af te handelen, met inachtneming van de opperste zorgvuldigheid. In de registratie staan termijnen opgenomen waarop dit onder normale omstandigheden gebeurd dient te zijn. Uitspraken van de Klachtencommissie zijn voor alle partijen bindend.