



## **Klachtenregeling stichting CareCodex**

**Versie: 0.1 (januari 2020)**

*Kanaalweg 15G 3526 KL Utrecht, Tel. 085-301291 Mail [info@carecodex.org](mailto:info@carecodex.org), KvK 68644485*



## Klachtenregeling

### Algemeen

Wij doen al het mogelijke opdat deelnemers aan onze trainingsactiviteiten, workshops, cursussen en overige bijeenkomsten tevreden zijn. Toch kan het zijn dat er aanmerkingen of klachten zijn over onze werkwijze. Deze kunnen betrekking hebben op de gang van zaken voorafgaande, tijdens of na afloop van een scholing.

Indien u een klacht heeft vragen wij u deze zo spoedig mogelijk aan ons kenbaar te maken per e-mail of per brief. Van onze kant zullen wij proberen de aanleiding voor de aanmerking of klacht zo snel mogelijk te behandelen en op te lossen. Wanneer een en ander niet tot tevredenheid wordt opgelost, kunt u dit bij onze klachtencommissie dit kenbaar maken.

Uw aanmerking of klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### Wat gebeurt er met uw aanmerking of klacht?

Wanneer u een opmerking of een klacht omtrent een trainingsactiviteit heeft, gelieve deze na de training aan de trainer kenbaar maken.

Mocht het niet lukken om hier samen uit te komen dan kunt u de klacht bij de leidinggevende van stichting CareCodex neerleggen. De klacht kan worden verstuurd naar [info@carecodex.org](mailto:info@carecodex.org). De ontvangst van uw klacht wordt binnen 3 werkdagen schriftelijk aan u bevestigd. Binnen één week na ontvangst van de klacht nemen wij contact met u op om de klacht te bespreken, en om te proberen tot een oplossing te komen. Datgene wat we met u afspreken ten aanzien van de afwikkeling van de klacht, wordt binnen veertien dagen schriftelijk bevestigd.

Indien wij onverhoopt met elkaar op deze manier niet tot een oplossing komen, kunt u in beroep gaan bij de klachtencommissie en daar uw klacht en onze oplossing formeel voorleggen. De klachtencommissie ligt in handen van:

- Bestuurslid: Sonia Jennings
- Raad van Toezicht lid: Anoeska Mosterdijk

Deze beroepsprocedure dient u binnen drie maanden na dagtekening van ons antwoord op te starten door middel van een schriftelijke melding bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie past hoor en wederhoor toe en tracht een oplossing te bereiken, waarmee beide partijen zich kunnen verenigen. Mocht dit niet tot een oplossing leiden dan heeft u de mogelijkheid om de klacht aanhangig te maken bij de Geschillencommissie. Dit oordeel is bindend.



### Verlenging van termijnen

Aanmerkingen en klachten moeten binnen de in deze procedure genoemde termijnen worden afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen de vastgestelde termijnen in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht, bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer we verwachten uitsluitsel te kunnen geven.

### Registratie en bewaartermijn

Aanmerkingen en klachten en de wijze van afhandeling worden door stichting CareCodex geregistreerd en voor de duur van het programma bewaard. Waar relevant worden maatregelen getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.

U kunt uw klacht richten aan:

Stichting CareCodex

Kanaalweg 15-G

3526 KL Utrecht

of:

[info@carecodex.org](mailto:info@carecodex.org)