

## Klachtenprocedure scholing en deskundigheidsbevordering Via Jeugd

Via Jeugd biedt scholing aan professionals in de jeugdzorg. Bij het aanbieden van scholing wordt gestreefd naar een goede organisatie en dienstverlening. Heeft u desondanks klachten over een scholingsaanbod dan kunt u:

**A. Contact opnemen** met het Hoofd Zorgpadontwikkeling & Innovatie, te bereiken via 043-4077150. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u schriftelijk (per brief of e-mail) een klacht indienen.

### B. Een klacht indienen

Indien u besluit om een klacht in te dienen, dan kunt u dit doen door schriftelijk (per brief of per e-mail) een klacht te schrijven. Vermeldt daarbij in ieder geval:

- Uw voor- en achternaam
- Uw contactgegevens (telefoon, e-mailadres)
- Naam van de scholing
- Datum van de gevolgde scholing
- Betrokken docent
- Een omschrijving van uw klacht

Stuur uw klacht naar [P&O@viajeugd.nl](mailto:P&O@viajeugd.nl)

1. Uw schriftelijke klacht gaat naar de afdeling Personeel en Organisatie van Via Jeugd.
2. U krijgt binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst.
3. Uw klacht wordt in ontvangst genomen door een administratief medewerker van P&O en voorgelegd aan het Hoofd P&O. Het Hoofd P&O is verantwoordelijk voor de inhoudelijk afhandeling van uw klacht.
4. Uw klacht wordt in beginsel binnen vier weken afgehandeld. Indien er meer tijd nodig is dan wordt dit toegelicht met een tijdsindicatie.
5. Een voorstel voor afhandeling van de klacht wordt per e-mail aan u voorgelegd. Indien geen overeenstemming bereikt wordt, kunt u de klacht indienen bij de klachtencommissie.

### C. Klachtencommissie:

De klachtencommissie wordt ad-hoc samengesteld op last van de algemeen directeur en kent (minimaal drie) onafhankelijke commissieleden en een onafhankelijke (externe) voorzitter. U wordt als cursist binnen drie weken op de hoogte gebracht van de samenstelling van de commissie.

### Reglement

1. De klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
2. De secretaris van de klachtencommissie stelt een dossier op en stelt de commissie en de klager daarvan op de hoogte.
3. De klacht wordt na samenstelling van de commissie binnen vier weken in behandeling genomen
4. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld
5. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Dit kan mondeling, schriftelijk, gezamenlijk of apart. De klachtencommissie kan extra informatie opvragen bij alle partijen.
6. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend.
7. De klacht wordt binnen 12 weken na datum indienen afgehandeld. Als dit niet lukt wordt contact opgenomen met de klager met de reden van uitstel.
8. De klacht en wijze van afhandeling wordt 1 jaar gearhiveerd.