

Klachtenprocedure Praktijk Tala

Ondanks het feit dat ik mijn uiterste best doe om zo zorgvuldig en professioneel mogelijk met u probeer om te gaan, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent.

U kunt een klacht indienen over:

- onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie
- de bejegening naar u
- het niet nakomen van gemaakte afspraken

Hieronder staan de stappen van de klachtenprocedure zoals geldend bij Praktijk Tala beschreven.

•U kunt een klacht indienen per mail (fenna@praktijktala.nl) of telefoon (0648261599).

De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

•U krijgt z.s.m. een ontvangstbevestiging van de klacht en ik neem binnen 5 werk- dagen contact met u op om een afspraak te maken om de klacht te bespreken.

•In een persoonlijk gesprek kunt u uw klacht nader toelichten. Vervolgens zal ik met een voorstel komen dat als doel heeft de klacht naar tevredenheid op te lossen. Van dit gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt dat zowel door u als door mij wordt ondertekend. Vervolgens heeft u als klager na dit gesprek 14 dagen de tijd om te bepalen of de klacht voor u voldoende is afgehandeld.

•Wanneer u binnen 14 dagen tot de conclusie komt dat u niet tevreden bent over de manier waarop de klacht is behandeld, kunt u dit telefonisch of per e-mail aan mij kenbaar maken. Het gespreksverslag dat eerder werd gemaakt wordt dan aangevuld. Vervolgens zal ik met nieuwe voorstellen komen om de klacht alsnog op te lossen. Opnieuw geldt een periode van 14 dagen om op deze voorstellen te reageren.

•Als het ondanks alle inspanningen niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen die voor beide partijen acceptabel is, zal ik een (onafhankelijke) persoon of commissie inschakelen (Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen, NVO) inschakelen. Vervolgens word u geïnformeerd over hoe de klacht verder behandeld zal worden. Deze onafhankelijke derde partij zal een bindend advies uitbrengen.

NB: Indien u van mening bent dat er niet conform de geldende beroepscode gewerkt wordt, heeft u altijd de mogelijkheid om direct uw klacht in te dienen bij de beroepsvereniging waarbij ik aangesloten ben. Te weten: Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen, NVO. De correspondentie over de klacht wordt vijf jaar bewaard. Alle correspondentie wordt vertrouwelijk behandeld.

Heeft u een klacht ten aanzien van de omgang met persoonsgegevens, kunt u deze klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie verdere informatie over uw privacy in de privacyverklaring op mijn website www.praktijktala.nl

Versie maart 2021

PRAKTIJK TALA