

# Klachtenregeling Special Power Kids

## Klachtenregeling

Bij Special Power Kids staat de kwaliteit van de begeleiding en een open, respectvolle samenwerking centraal. Ik vind het belangrijk dat ouders, verzorgers en deelnemers tevreden zijn over mijn dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Ik hoor dat graag, zodat we samen naar een passende oplossing kunnen zoeken en ik mijn dienstverlening waar nodig kan verbeteren.

Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van mijn dienstverlening.

## Bespreek uw onvrede

Ik geef de voorkeur aan een open en directe communicatie. Wanneer u een klacht of onvrede ervaart, verzoek ik u deze zo snel mogelijk met mij te bespreken. In veel gevallen kunnen misverstanden of problemen in een persoonlijk gesprek worden opgelost.

U kunt uw klacht:

- mondeling bespreken tijdens een afspraak;
- telefonisch melden;
- per e-mail indienen via [marleen@specialpowerkids.nl](mailto:marleen@specialpowerkids.nl).

Na ontvangst van uw e-mail ontvangt u binnen **twee werkdagen** een ontvangstbevestiging. Ontvangt u geen reactie en staat deze ook niet in uw spamfolder, neem dan telefonisch contact met mij op.

## Behandeling van uw klacht

Na ontvangst van uw klacht zal ik:

1. uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen;
2. samen met u de oorzaak van de klacht bespreken;
3. zoeken naar een passende oplossing;
4. afspraken over de oplossing duidelijk vastleggen wanneer dat nodig is.

Het gesprek kan telefonisch, online of op locatie plaatsvinden, afhankelijk van wat voor beide partijen het meest passend is.

Ik streef ernaar om uw klacht **binnen vier weken** na ontvangst af te handelen. Wanneer meer tijd nodig is, informeer ik u hierover tijdig en laat ik weten wanneer u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

**Vertrouwelijkheid**

Alle informatie die u in het kader van uw klacht verstrekt, wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de behandeling van uw klacht, met inachtneming van de geldende privacywetgeving (AVG).

**Niet tevreden over de afhandeling**

Mocht het ondanks onze inspanningen niet lukken om samen tot een oplossing te komen, dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschilleninstantie waarbij Special Power Kids is aangesloten, indien deze op mijn dienstverlening van toepassing is.

Op verzoek verstrek ik u de contactgegevens van de betreffende klachtenfunctionaris of geschilleninstantie.

**Kwaliteitsverbetering**

Klachten zie ik als een waardevolle bron van feedback. Iedere klacht wordt, waar passend, gebruikt om mijn dienstverlening verder te verbeteren en de kwaliteit van de begeleiding te waarborgen.