

Klachtenregeling & Klachtenformulier

Studio Serenity

Artikel 1 – Doel van de klachtenregeling

Studio Serenity hecht veel waarde aan kwaliteit, professionaliteit, veiligheid en een respectvolle samenwerking. Ondanks zorgvuldigheid kan het voorkomen dat een cliënt, deelnemer of opdrachtgever niet tevreden is over de dienstverlening. Deze klachtenregeling heeft als doel om klachten op een zorgvuldige, transparante en respectvolle manier te behandelen en samen tot een passende oplossing te komen.

Artikel 2 – Begripsomschrijving

Onder een klacht wordt verstaan: iedere schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede over de dienstverlening, begeleiding, communicatie, werkwijze of bejegening door Studio Serenity.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door cliënten, deelnemers, opdrachtgevers of andere direct betrokkenen. Een klacht kan worden ingediend via e-mail, schriftelijk of telefonisch waarna de klacht schriftelijk wordt bevestigd.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

Binnen 5 werkdagen ontvangt de indiener een bevestiging van ontvangst. Studio Serenity behandelt iedere klacht zorgvuldig en vertrouwelijk en streeft naar een open gesprek en passende oplossing. Binnen uiterlijk 4 weken ontvangt de indiener een inhoudelijke reactie.

Artikel 5 – Vertrouwelijkheid

Alle informatie rondom de klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden niet gedeeld met derden, tenzij dit wettelijk verplicht is of noodzakelijk is voor een zorgvuldige afhandeling.

Artikel 6 – Onafhankelijke ondersteuning

Wanneer een klacht niet onderling opgelost kan worden, kan in overleg een onafhankelijke derde of klachtenfunctionaris worden betrokken.

Artikel 7 – Doel van de afhandeling

Het uitgangspunt van Studio Serenity is niet alleen het oplossen van klachten, maar ook het leren, ontwikkelen en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening.

Artikel 8 – Bewaartermijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden zorgvuldig geregistreerd en maximaal 2 jaar bewaard, tenzij wettelijke verplichtingen anders bepalen.

Klachtenformulier

Naam:

Organisatie (indien van toepassing):

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Datum van indiening:

1. Waar gaat uw klacht over?

2. Wanneer vond de situatie plaats?

3. Op wie of welke dienstverlening heeft de klacht betrekking?

4. Heeft u de klacht al eerder besproken?

5. Wat zou voor u een passende oplossing zijn?

6. Eventuele aanvullende informatie

Ondertekening

Naam:

Handtekening:

Datum:
