

Klachtenregeling Studio Eeuwig

Ik hoor graag wanneer je niet tevreden bent

Bij Studio Eeuwig hecht ik veel waarde aan een betrokken, professionele en zorgvuldige begeleiding. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de begeleiding of mijn werkwijze. Ik nodig je uit om dit zo snel mogelijk met mij te bespreken. Vaak komen we samen tot een passende oplossing.

Indienen van een klacht

Lukt het niet om de klacht mondeling te bespreken of geef je er de voorkeur aan deze direct schriftelijk in te dienen? Dan kun je jouw klacht richten aan:

Studio Eeuwig
t.a.v. Kitty Kok-Walet
info@studioeeuwig.nl

Na ontvangst van jouw klacht ontvang je binnen 48 uur een bevestiging dat de klacht is ontvangen.

Binnen twee weken nodig ik je uit voor een gesprek waarin we de klacht bespreken en kijken hoe deze kan worden opgelost.

Binnen vier weken na dit gesprek ontvang je een voorstel voor de afhandeling van de klacht.

Onafhankelijke klachtenregeling via Adiona

Komen we er samen niet uit? Dan kun je jouw klacht voorleggen aan Stichting Adiona via:

klachtenloket@adiona.nl

Adiona verzorgt vervolgens de verdere afhandeling van de klacht. De klacht en de afhandeling worden vertrouwelijk behandeld. De klacht wordt geregistreerd en bewaard tot twee jaar na afhandeling. Daarna wordt het dossier vernietigd met inachtneming van de privacywetgeving.

SKJ-tuchtrecht

Ben je van mening dat ik als SKJ-geregistreerde jeugdprofessional niet heb gehandeld volgens de professionele beroepsnormen of de beroepscode van SKJ? Dan kun je daarnaast een klacht indienen bij het College van Toezicht van SKJ.

Meer informatie hierover vind je op:

<https://tuchtrecht.skjeugd.nl>

Wanneer gebruik je welke procedure?

Klachtenregeling via Studio Eeuwig en Adiona

Gebruik deze procedure wanneer je een klacht hebt over bijvoorbeeld:

- de begeleiding;
- de communicatie;
- de manier waarop afspraken zijn verlopen;
- de dienstverlening van Studio Eeuwig.

Tuchtrecht via SKJ

Het SKJ-tuchtrecht is bedoeld voor klachten over het professioneel handelen van een SKJ-geregistreerde jeugdprofessional. Denk hierbij aan situaties waarin je van mening bent dat ik niet heb gehandeld volgens de beroepscode of professionele normen van SKJ.