

Klachtenregeling Bijzonder Jij

Klachten? Vertel het ons!

Bij Bijzonder Jij proberen wij uiteraard zo goed mogelijk ons werk te doen. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg, begeleiding of communicatie voor uw kind of organisatie. Wij vinden het dan belangrijk dat u dit in eerste instantie met uw meeste directe contactpersoon van Bijzonder Jij bespreekt, omdat dan meestal het probleem gezamenlijk wel wordt opgelost. Uw klachten kunnen ons namelijk weer helpen om de zorg of begeleiding die uw kind of organisatie krijgt te verbeteren!

Vindt u het lastig om mondeling het gesprek aan te gaan, dan mag het uiteraard ook schriftelijk. U kunt dan het beste mailen naar info@bijzonderjij.nl. Als het gesprek met onze medewerker voor u geen oplossing biedt, komt uw klacht via de mail namelijk bij de leidinggevende van Bijzonder Jij terecht. Degene die uw klacht in behandeling neemt, registreert uw klacht vervolgens via het formulier Registratie Klacht. U kunt dit formulier ook zelf vooraf invullen. U ontvangt dan na verzending een bevestigingsmail dat wij uw klacht hebben ontvangen.

Na uw klacht voert u één of meerdere gesprekken. De afhandeling van de klacht vindt binnen zes weken plaats. Mondelinge klachten worden door Bijzonder Jij afgerond met een eindgesprek. Een schriftelijke klacht wordt met een brief beantwoord.

Ondersteuning

U mag, indien u dat prettig vindt, bij het indienen van uw klacht iemand meenemen ter ondersteuning bij zowel het gesprek met de medewerker van Bijzonder Jij als de leidinggevende. Let wel, wij gaan uit van een constructief en respectvol gesprek, waarbij het oplossen van het probleem prioriteit heeft.

Komt u er niet uit met Bijzonder Jij?

Als er na gesprekken met Bijzonder Jij nog geen bevredigende afwikkeling van uw klacht is geweest, dan kunt u contact opnemen met de LVS als de klacht gericht is op de bijlessen: De LVSi is de belangenbehartiger van instituten voor studiebegeleiding. Contactgegevens LVSi
Telefoonnummer: 030 7110959
E-mailadres: info@lvsi.nl

Als er na gesprekken met Bijzonder Jij nog geen bevredigende afwikkeling van uw klacht is geweest betreffende de orthopedagogische begeleidingen kunt u contact opnemen met de SKJ; Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.
Link met de klachtenregeling: <https://skjeugd.nl/over-skj/klacht-indienen/>
Mailadres: klachtenskj@skjeugd.nl

Bijzonder Jij gaat ervan uit dat het nimmer zo ver zal komen met haar klanten. In de afgelopen 15 jaar is het ook niet voorgekomen dat er een vervelende situatie is ontstaan. Onze klanten waarderen ons ook met hoge cijfers, maar toch moet u wel weten hoe wij onze klachtenprocedure hebben ingericht. Hopelijk hoeft u er geen beroep op te doen.



Registratie klacht

Formulier ingevuld door:

Soort klacht:

Datum:

Betrokken klant en medewerker:

Omschrijving van de klacht:

Hoe is er met uw klacht omgegaan?

Wat is er nodig om in de toekomst hier mee beter om te gaan of wat is er nodig om het te voorkomen?

Ik wil graag één en ander mondeling toelichten: ja/nee

Correspondentieadres interne klachtenprocedure

Bijzonder Jij, Europalaan 844, 1363 BM Almere

Op de website www.bijzonderjij.nl staat de klachtenprocedure en een formulier waarmee de klacht digitaal kan worden kenbaar gemaakt.

