



Hypnotherapie | Coaching | Training

Telefoon 06 53943480
E-mail info@cemsupport.nl
Bezoekadres Sportcentrum Arcus
Campuslaan 14 Wijchen
Postadres Graafseweg 636
6603 CM Wijchen
Website www.cemsupport.nl
Rabobank NL57RABO 0136460569
BTW-id NL001879289B71
KvK 55951201
AGB code 41411480

Klachtenregeling CEM Support

Versie januari 2024

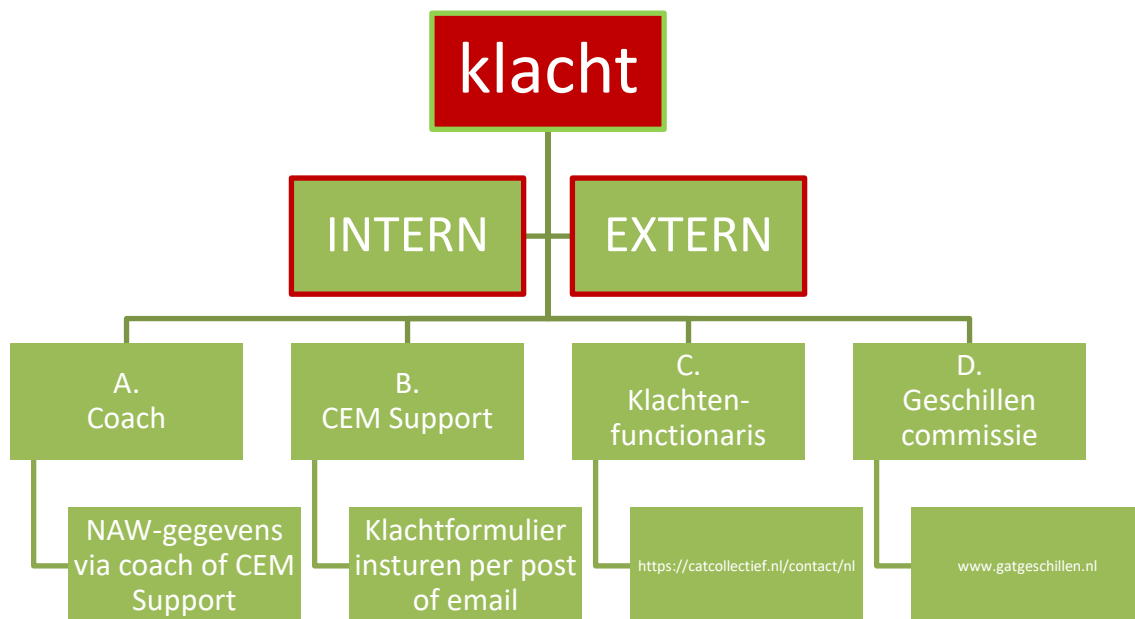
INLEIDING

Onze klanten zijn over het algemeen positief en tevreden over de ondersteuning en samenwerking met CEM Support. Dit horen we graag. Maar we horen ook graag als je ontevreden bent en/of dat je bepaalde zaken graag anders had gezien.

CEM Support is volop in ontwikkeling en ook wij maken (wel eens) fouten. We zeggen zelfs: 'fouten maken is uitgesteld succes'. En zo zien we dat ook. Heb je suggesties, ben je ontevreden of zit je ergens anders mee? Laat het ons weten. Daar leren we van.

Tijdens de ondersteuning en samenwerking ben jij ons uitgangspunt. Jij staat op nummer 1. We willen dat je plezier ervaart en tevreden bent. Onze coaches zetten zich met passie en enthousiasme voor je in. Maar af en toe gaat er ook wel eens iets minder goed. Daarom vinden we het belangrijk dat, als je ontevreden bent, dit met ons deelt.

KLACHTENPROCEDURE CEM SUPPORT



KLACHTENREGELING CEM SUPPORT

Heb je een klacht dan kan je deze op verschillende manieren indienen. Dit kan zowel intern bij CEM Support (a en b) als extern (c en d).

A en B zijn intern:

- a. Je coach en/of de persoon op wie je klacht betrekking heeft
Bespreek je klacht – voor zover dit mogelijk en gewenst is – eerst met je coach en/of met de persoon op wie het betrekking heeft (en/of die het aangaat). Dit heeft ook onze voorkeur. Lost dit je klacht niet op? Of wil je dit gesprek niet? Vul het klachtenformulier in.
- b. CEM Support
Vul het klachtenformulier in en stuur dit formulier via de post naar: CEM Support, Graafseweg 636, 6603 CM Wijchen of per e-mail naar info@cemsportsupport.nl

Na binnenkomst van de klacht nemen we binnen 2 werkdagen contact met je op voor het maken van een afspraak. Tijdens de afspraak bespreken we je klacht. Daarbij wordt hoor en wederhoor toegepast om tot de juiste informatie te komen van alle betrokkenen. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt, waarbij ook alle afspraken worden vastgelegd. Is je klacht tot tevredenheid afgehandeld, dan wordt dit ook naar alle betrokkenen schriftelijk bevestigd.

De klacht wordt binnen maximaal 4 weken (na dagtekening post/emailbericht) persoonlijk en schriftelijk afgehandeld.

Naast Carin Zwartjes is samenwerkingspartner Saskia Huis in 't Veld bij het gesprek aanwezig.

Is er naar aanleiding van a en b géén oplossing gevonden, gaat de klacht over Carin Zwartjes of Saskia Huis in 't Veld of vind je het, om welke reden dan ook, niet prettig om met ons in gesprek te gaan. Dan kan je gratis gebruik maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hiervoor kan je contact opnemen met het secretariaat van Collectief Alternatieve Therapeuten (CAT). Kijk voor meer informatie op de website van CAT <https://catcollectief.nl/contact/>

C en D zijn extern:

- c. Onafhankelijk klachtenfunctionaris
Kijk voor meer informatie en/of het indienen van een klacht op de website van CAT <https://catcollectief.nl/contact/>

Het CAT is onafhankelijk en bemoeit zich in geen geval met het afhandelen van de klacht, maar kan helpen bij het inventariseren van de klacht. En kan ervoor kiezen contact op te nemen met de CAT-therapeut (Carin Zwartjes) om tot een oplossing te komen.

Wanneer er niet tot een passende oplossing wordt gekomen, waar zowel jij als Carin Zwartjes, tevreden mee zijn, dan kan je deze voorleggen aan de geschillencommissie

- d. Externe klachtencommissie: Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT)

Ben je nog steeds ontevreden, dan kan je je klacht indienen bij de onafhankelijke, door het ministerie van VWS erkende geschillencommissie (GAT: Geschillen Alternatieve Therapeuten) waarbij CEM Support/Carin Zwartjes is aangesloten. De geschillencommissie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om tot een schikking tussen de partijen te komen. Neem voor het indienen van je klacht bij de geschillencommissie contact met ze op. Zij informeren je over de mogelijkheden en de te volgen procedure.



Als CAT-therapeut val ik onder GAT-Wkkgz klachtrecht en GAT-tuchtrecht bij de Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT). Voor meer informatie over mijn klachtenregeling zie: www.gatgeschillen.nl

KLACHTENREGELING JEUGDIGEN (JEUGDWET)

Voor jeugd en jongeren tot 18 jaar

Je kan je klacht zowel intern (a en b) als extern (c en d) indienen.

Recht op vertrouwenspersoon

In de Jeugdwet is het recht op een onafhankelijk vertrouwenspersoon vastgelegd. Iedereen die gebruik maakt van jeugdhulp kan contact opnemen met een vertrouwenspersoon.

Elk kind, elke jongeren, (pleeg)ouder of verzorger kan gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan informatie geven over hoe de jeugdzorg in elkaar zit, wat je kunt verwachten, wat je rechten zijn, hoe je een gesprek op gang kunt brengen als iets je dwarszit, en hoe je een klacht kunt indienen. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt je hierbij. Het uitgangspunt is welke ondersteuning jou voorkeur heeft. De hulp van een vertrouwenspersoon is gratis.

Hoe vind je een vertrouwenspersoon?

Je vindt alle informatie op de website van Jeugdstem. Of bel naar : 088 555 1000.

KLACHTENREGELING VOLWASSENEN (WMO)

voor volwassenen van 18 jaar en ouder

klachtenprocedure stap voor stap

1. Bespreek je klacht – voor zover dit mogelijk en gewenst is – eerst met je coach en/of met de persoon op wie het betrekking heeft (en/of die het aangaat).
2. Vul het klachtenformulier in. Maak een afspraak met CEM Support (Carin Zwartjes) om je klacht te bespreken. Je kan je hierbij eventueel laten ondersteunen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris (van bijvoorbeeld het CAT) of iemand anders die je vertrouwt.
3. Indien je vindt dat er géén oplossing is gevonden, of vind je het om welke reden dan ook onprettig om met CEM Support in gesprek te gaan. Dien dan je klacht in bij het CAT. Kijk voor meer informatie op de website van CAT <https://catcollectief.nl/contact/>
4. Ben je nog steeds ontevreden, dan kan je je klacht voorleggen bij de geschillencommissie. Zie voor meer informatie www.gatgeschillen.nl

Je kan je klacht zowel intern (a en b) als extern (c en d) indienen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Bij de start van onze ondersteuning en samenwerking maken we afspraken die zijn opgenomen in het ondersteuningsvoorstel en plan van aanpak. Dit is door jou geaccordeerd (en/of door je ouders/verzorgers).

Daarnaast verwijst CEM Support naar onze algemene voorwaarden die op onze dienstverlening van toepassing zijn. De algemene voorwaarden evenals de klachtenregeling zenden we je bij de start van onze ondersteuning/samenwerking via de email toe.

Onze algemene voorwaarden en klachtenregeling zijn ook te vinden op onze website www.cemsupport.nl

KLACHTFORMULIER



Dient een klacht in als:

- ° particulier
- ° beroep/bedrijf

Dhr. | Mevr. _____

Roepnaam _____

Achternaam _____

Adres _____

Postcode _____ Woonplaats _____

Telefoonnummer _____

Email _____

Datum _____

Beschrijf je klacht zo concreet/specifiek mogelijk.

waarover gaat je klacht?

- ° *Organisatie CEM Support*
- ° *Onze dienstverlening*
- ° *Coach*
- ° *Anderszins*

Naam coach waarover je klacht gaat _____

Datum en tijd wanneer dit is gebeurd _____

Stuur dit formulier via de post naar: CEM Support, Graafseweg 636, 6603 CM Wijchen
of per e-mail naar info@cemsportsupport.nl