Stichting Kinderen uit de Knel
Badhuisweg 129 A
2597 JM Den Haag
tel. 06-36 211 728

KLACHTENREGELING

Het opleidersteam van de stichting Kinderen uit de Knel heeft deze klachtenregeling samengesteld ter bevordering van de kwaliteit van de trainingen en workshops die in het kader van de stichting Kinderen uit de Knel worden aangeboden.

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

klacht
Er kan een klacht ingediend worden over:

- Bejegening door of werkwijze van een staflid, docent of assistent
- Onderwijs, examen of inhoudelijke aspecten van opleidingen en cursussen
- Financiële aspecten van de opleiding of cursussen
- Praktijkvoering in het algemeen

klager
Een deelnemer aan specialistische cursussen gegeven in het kader van de stichting Kinderen uit de Knel.

team
De vaste kern van opleiders van de Stichting Kinderen uit de Knel (stand januari 2026) te weten: Erik van der Elst, Margreet Visser, Elisabeth de Zeeuw-van der Heide, Flora van Grinsven, Robin Glerum en Ilse Geene.

klachtenprocedure
Onder de klachtenprocedure wordt verstaan de gehanteerde procedure voor behandeling van klachten door de stichting Kinderen uit de Knel.

klachtenregeling
Dit document is de schriftelijke weergave van de door de stichting Kinderen uit de Knel gehanteerde klachtenprocedure

klachtencommissie
De personen door de stichting Kinderen uit de Knel aangesteld aan wie de behandeling van de klacht wordt voorgelegd indien de klager niet tevreden is met de uitkomsten van de eerste behandeling door een staflid van de klacht. De Klachtencommissie bestaat uit drie personen, één teamlid en twee onafhankelijke derden (noch teamlid, noch op andere wijze verbonden aan de stichting Kinderen uit de Knel).

klachtenregistratieformulier
Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure

Stichting Kinderen uit de Knel
Badhuisweg 129 A
2597 JM Den Haag
tel. 06-36 211 728

2. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van studenten van de opleidingen/cursussen die in Stichting Kinderen uit de Knel verband plaats vinden binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van studenten/deelnemers vast te stellen
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
4. Goede registratie van klachten waardoor er verbetering van de kwaliteit van de opleiding plaats vindt, met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse

3. INFORMEREN VAN DE STUDENT

De stichting Kinderen uit de Knel

1. Wijst de student/deelnemer bij aanmelding van de opleiding/cursus erop dat de stichting Kinderen uit de Knel een klachtenregeling hanteert .
2. Wijst de student/deelnemer op de informatie die op de website over de opleiding/cursus is te vinden.
3. Meldt de student dat de klachtenregeling kan worden opgevraagd bij de stichting Kinderen uit de Knel, info@kinderenuitdeknel.nl

4. DE KLACHTENPROCEDURE

1. Als er een klacht wordt ingediend tracht een van de medewerkers van het opleidingsteam samen met de student tot een oplossing te komen.
2. Wanneer de student niet tevreden is met de uitkomst van de informele behandeling, dan kan hij/zij de klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling. Hierbij worden zowel de klager, als degene over wie geklaagd wordt, in ieder geval gehoord.
4. De klachtencommissie komt tot een beslissing over de klacht en geeft eventuele aanbevelingen over de afronding aan de opleiders van de stichting Kinderen uit de Knel.
   De beslissing t.a.v. de klacht van de Commissie en het besluit over de afronding van de klacht door de opleiderstaf wordt aan de student medegedeeld.
5. De beslissing van de klachtencommissie is bindend voor beide partijen.
6. Met de beslissing op de klacht en het besluit over de afronding door het opleidersteam is de klachtenprocedure binnen de stichting Kinderen uit de Knel afgerond.
7. Van de klachtbehandeling wordt een dossier bijgehouden. Dit dossier wordt tot na 1 jaar na het afronden van de procedure bewaard. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

Stichting Kinderen uit de Knel
Badhuisweg 129 A
2597 JM Den Haag
tel. 06-36 211 728

5. DE TERMIJNEN

1. Een klacht kan worden ingediend tot 3 maanden na afronding van de training.
2. De student ontvangt binnen twee weken na indiening van de klacht een eerste reactie van het opleidersteam. Indien de gehele klachtenprocedure wordt doorlopen is de behandelingstermijn maximaal drie maanden. In geval er meer tijd nodig is voor onderzoek of behandeling wordt de student en het opleidersteam hierover geïnformeerd. De reden moet worden toegelicht en er dient een indicatie gegeven te worden van de termijn van afhandeling.

6. KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie bestaat uit twee leden die voor een termijn van 3 jaar worden benoemd. Mocht de klacht niet tot tevredenheid worden opgelost dan zal een onafhankelijke derde worden ingeschakeld. De beslissing van de onafhankelijke derde is bindend.
Als de klacht over het staflid gaat dat in de klachtencommissie zitting heeft, wordt deze gedurende de behandeling van de klacht door het ander lid vervangen.

7. REGISTRATIE VAN DE KLACHT EN JAARLIJKSE ANALYSE VAN DE KLACHTEN

Voor iedere klacht wordt een registratieformulier ingevuld en jaarlijks worden de klachten naar aard en inhoud en beslissing geanalyseerd en binnen de stichting Kinderen uit de Knel besproken. Indien daartoe aanleiding bestaat zullen op basis van de analyse verbeteringen in de organisatie, werkwijze worden doorgevoerd.

Stichting Kinderen uit de Knel
Badhuisweg 129 A
2597 JM Den Haag
tel. 06-36 211 728

klachtenregistratie formulier

Datum:
Naam klager:
Student/deelnemer cursus:

Omschrijving van de klacht:

Classificatie van de klacht:

Wijze van indiening:
A. Mondeling
B. Schriftelijke

Aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
I. klachten over werkwijze van/bejegening door het staflid
II. klachten over onderwijs, examen of inhoudelijke aspecten van de stichting Kinderen uit de Knel
III. klachten over financiële aspecten van de opleiding, cursussen en workshops
IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen

Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld

Verloop van de klacht:
Informele behandeling door teamlid:

Verslag en oordeel/beslissing van de klachtencommissie:

Besluit afronding klacht door het opleidersteam:

Samenstelling klachtencommissie Stichting Kinderen uit de Knel 2026-2029

Jeroen Wierstra, docent en therapeut Lorentzhuis
Erik van der Elst; lid opleidingsteam Stichting Kinderen uit de Knel
Onafhankelijke derde: Josette van der Loo advocaat bij Carrière & van der Loo Advocaten