



Academie
voor Praten
met Kinderen

Klachtenreglement

1. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij Marike van Gemert van De Academie voor Praten met Kinderen. De klacht kan zowel betrekking hebben op geleverde diensten door De Academie voor Praten met Kinderen als op gedragingen en /of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van De Academie voor Praten met Kinderen werkzaamheden hebben verricht.
2. De klager ontvangt van De Academie voor Praten met Kinderen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze langer dan vier weken voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. De Academie voor Praten met Kinderen stelt de klager binnen vier weken schriftelijk op de hoogte indien de klacht niet in behandeling wordt genomen.
5. De behandeling van de klacht geschiedt in eerste instantie door Marike van Gemert. Zij zal de klacht bekijken en binnen 3 weken schriftelijk reageren. Om dit proces zorgvuldig te kunnen doorlopen, geldt in de tussentijd radiostilte tussen klager en De Academie voor Praten met Kinderen.
6. Wanneer de klager en Marike van Gemert er niet uitkomen, wordt de klacht doorgestuurd aan een onafhankelijke derde, te weten [Myriam Limper](#).
7. De inhoud van de klacht wordt door alle partijen vertrouwelijk behandeld en er wordt derhalve niet in het openbaar (zijnde live en op social media) over gecommuniceerd.
8. Zowel de klager als de persoon op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
9. De klacht wordt door Myriam Limper binnen een periode van zes weken afgehandeld.
10. Het oordeel van Myriam Limper is bindend voor zowel de klager als voor De Academie voor Praten met Kinderen.
11. De Academie voor Praten met Kinderen stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
12. De Academie voor Praten met Kinderen draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.