



Klachtenregeling De Jeugdjurist B.V.

Datum vastgesteld 07-08-2020
Vastgesteld door C. Zweeris



KLACHTENREGELING

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	07-08-2020
Auteur	Directie	Versie	1.4
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 2 van 3

Definities

Klacht	Een klacht gaat in principe over het gedrag vanuit onze organisatie of door een van de medewerkers. Bijvoorbeeld als u niet netjes te woord wordt gestaan of heel lang moet wachten.
Bezwaar	Een bezwaar gaat altijd over beslissing in verband met uw ervaringscertificaat. Bijvoorbeeld dat u aan een bepaald werkproces niet voldoet.
Geschil / beroep	Als u vindt dat wij uw bezwaar niet correct behandeld hebben, dan kunt u in beroep gaan. Dat kan altijd bij een onafhankelijke partij Testudo waarbij wij aangesloten zijn. Bij dit geschil of beroep gaat het er om of wij uw klacht of bezwaar een eerlijke kans hebben gegeven; dit heet een 'marginale toetsing'. Testudo kijkt dus niet of u toch aan een bepaald werkproces voldoet.

Klachten

Een klacht kan gaan over het gedrag van de organisatie of een van de medewerkers. Een bezwaar gaat altijd over een beslissing in verband met het Ervaringscertificaat. Wij lossen het graag direct met u op. Wanneer u de klacht indient, nemen we binnen twee werkdagen (telefonisch / schriftelijk) contact met u op. We streven ernaar om de klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid op te lossen. Wij gaan na of de we de klacht kunnen oplossen. U kunt in eerste instantie terecht bij de teamcoördinator met klachten.

Hoe dient u een klacht of bezwaar in?

- Door een **e-mail** of brief te verzenden naar het emailadres info@jeugdjurist.nl of naar onderstaande 'Overige contactgegevens' ter attentie van de teamcoördinator Rick Veldkamp.
- Vermeldt duidelijk in het onderwerp dat het om een klacht of gebrek gaat met betrekking tot het EVC-traject en vermeldt duidelijk uw contactgegevens: voor- en achternaam, telefoonnummer en een eventueel alternatief e-mailadres.
- Beschrijf duidelijk waar de klacht / het bezwaar over gaat en hoe u de klacht graag opgelost ziet worden.
- Wij nemen contact op met u en gaan na of we tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen. Wij bevestigen de gemaakte afspraken per e-mail aan u en nemen het eventueel nog telefonisch door.
- Mochten we samen niet tot een oplossing komen, kunt u terecht bij de onafhankelijke partij Testudo.

Overige contactgegevens

Jeugdjurist B.V. | Meeuwenplein 6, 8261 WB, Kampen telefoonnummer: 085-0656971

Geschil of beroep bij een onafhankelijke partij

Wij zijn aangesloten bij Testudo. Testudo is een onafhankelijke partij die uw bezwaar in behandeling kan nemen. Bij dit geschil of beroep gaat er om of u vindt dat wij uw klacht of bezwaar geen eerlijke kans hebben gegeven (marginale toetsing). Testudo kijkt dus niet of u toch aan een bepaald werkproces voldoet. Een geschil of beroep indienen kost € 85,- inclusief btw.



KLACHTENREGELING

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	07-08-2020
Auteur	Directie	Versie	1.4
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 3 van 3

Hoe dient u het in bij Testudo?

- U stuurt een mail naar info@testudo-onderzoek.nl.
- U schrijft op wat er is gebeurd.
- U schrijft op hoe uw klacht of bezwaar is verlopen.
- U stuurt alle belangrijke informatie mee, zoals uw ervaringscertificaat, rapport van uw eindgesprek, uw bezwaar, en de reactie daarop van de EVC-aanbieder.
- U schrijft ook op hoe Testudo u telefonisch kan bereiken.

Dit doet Testudo

- Testudo neemt binnen twee weken contact met u op, per e-mail of telefonisch.
- Testudo vraagt u om uw verhaal desgewenst nog verder toe te lichten.
- Testudo vat uw klacht of beroep samen, en vraagt u of het correct is opgeschreven.
- Testudo vraagt uw EVC-aanbieder om binnen twee weken te reageren op uw argumenten.
- Op basis van de verzamelde informatie doet Testudo binnen twee weken na ontvangst van de reactie van de EVC-aanbieder een uitspraak met uitleg.
- Testudo stuurt u en de EVC-aanbieder hierover schriftelijk bericht.
- Als Testudo u gelijk geeft, dan moet de EVC-aanbieder uw klacht of bezwaar opnieuw beoordelen.
- Als Testudo u geen gelijk geeft, dan kunt u alleen via de rechter uw standpunt naar voren brengen.

Zie ook het [reglement](#) van Testudo.