



## Klachtenregeling POPtalk

Naast de klachtenregeling van Adiona, waar POPtalk bij aangesloten is, heeft POPtalk ook een interne klachtenregeling. Deze klachtenregeling zorgt ervoor dat cursisten gehoord worden en daadwerkelijk recht wordt gedaan. Het doel van deze klachtenregeling is om de kwaliteit van het opleidingsinstituut te bevorderen en om eventuele structurele tekortkomingen te kunnen oplossen. Aangezien POPtalk, onderdeel van In Beeld kindercounseling, een éénmanszaak betreft zullen klachten in eerste instantie bij Trudy Borst, eigenaar en directeur van In Beeld kindercounseling, behandeld worden.

Als u een klacht heeft over POPtalk, Trudy Borst of iemand die zij heeft ingeschakeld, dan kan dat zowel schriftelijk als mondeling bij Trudy Borst worden ingediend.

De opdrachtgever die aan de workshop, opleiding, coaching of begeleidingstraject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot een maand na afsluiting van de workshop, opleiding, coaching of het begeleidingstraject een schriftelijke of mondelinge klacht over de uitvoering van de workshop, opleiding, coaching of begeleidingstraject indienen bij Trudy Borst.

**Stap 1: Mondeling oplossen klacht:** Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; POPtalk verzoekt u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

**Stap 2: Formele schriftelijke klachtenprocedure:** Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. POPtalk zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal POPtalk in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal POPtalk ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van procedure.

**Poptalk**  
Pinkvelden 10  
5685 HJ Best  
**Telefoon:** 06 - 30011313  
**E-mail:** [trudy@poptalk.nl](mailto:trudy@poptalk.nl)  
**Website:** [www.poptalk.nl](http://www.poptalk.nl)  
**Rabobank:** 143189026 t.n.v. In Beeld Kindercounseling  
**Kamer van Koophandel:** 17238731  
**IBAN:** NL11 RABO 0143 1890 26  
**BTW:** NL1563.48.226.B01

*brengt communicatie in beeld...*





In verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd en geregistreerd. Uiteraard zal **POPTalk** zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie omgaan.

Stap 3: **Onafhankelijke 3<sup>e</sup> partij**: Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor **POPTalk**. Deze onafhankelijke derde partij betreft: Adiona, beroepsorganisatie voor kindercoaches en kinderyogadocenten. U kunt zich dan richten tot de klachtenfunctionaris. Stichting Adiona is namelijk aangesloten bij Stichting Quasir, expertisecentrum voor klachten zorg en welzijn ([www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)). Zij is te bereiken per mail, of telefonisch. U kunt de situatie met haar bespreken. U kunt met haar de weg bepalen welke u wilt inslaan in het afhandelen van uw klacht. Het advies wat zij zal geven is bindend voor **POPTalk**, eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk worden afgehandeld door **POPTalk**.

Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Klachtenfunctionaris:

mevrouw L. de Boon

telefoonnummer: 06-48445538

Het e-mail adres voor Onafhankelijke Klachtenbemiddeling is: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

De geregistreerde klachten worden voor een periode van 2 jaar bewaard door **POPTalk**.

**Poptalk**

Pinkvelden 10

5685 HJ Best

**Telefoon:** 06 - 30011313

**E-mail:** [trudy@poptalk.nl](mailto:trudy@poptalk.nl)

**Website:** [www.poptalk.nl](http://www.poptalk.nl)

**Rabobank:** 143189026 t.n.v. In Beeld Kindercounseling

**Kamer van Koophandel:** 17238731

**IBAN:** NL11 RABO 0143 1890 26

**BTW:** NL1563.48.226.B01

*brengt communicatie in beeld...*

