



## Inschrijvoorwaarden en klachtenreglement

### *Betalingsvoorwaarden*

Inschrijving verplicht tot betaling. Conform de wet Overeenkomsten op Afstand (Koop op Afstand) heeft u recht op 14 dagen bedenktijd. Deze gaan in na ontvangst van uw inschrijfformulier. Bij gebruik van dit recht wordt een reeds gedane betaling binnen 30 dagen gerestitueerd.

Na het verstrijken van de bedenktijd is uw inschrijving definitief. U wordt zo spoedig mogelijk een factuur toegestuurd. Na ontvangst van uw betaling wordt u circa 10 dagen voor de bijeenkomst uw toegangkaart met routebeschrijving toegezonden. Annuleren kan uitsluitend schriftelijk en is mogelijk tot 3 weken voor de bijeenkomst. Bij annulering wordt reeds betaald inschrijfgeld onder aftrek van € 25,- administratie- kosten gerestitueerd. Na deze datum is annulering niet meer mogelijk en bent u het gehele inschrijfgeld verschuldigd. Wel kunt u een collega in uw plaats laten deelnemen, mits u dit vooraf schriftelijk aan ons doorgeeft.

Eventuele invorderingskosten komen geheel voor rekening van de inschrijver.

Kinderslaapexpert houdt zich het recht voor bij gebrek aan belangstelling de nascholing uiterlijk één week van tevoren te annuleren.

Kinderslaapexpert is op geen enkele manier aansprakelijk te stellen voor schade voor rekening van de deelnemer, welke voortvloeit uit annulering van de kant van Kinderslaapexpert. Dit geldt ook in die gevallen dat Kinderslaapexpert niet in staat geweest is om de deelnemer tijdig te informeren over de annulering.

### *Omgangprocedure Kinderslaapexpert*

Ondanks alle inspanningen kan het voorkomen dat u een op- of aanmerking heeft op onze nascholingen of diensten. Op- en aanmerkingen zijn belangrijk! Ze zijn input voor de verbetering van onze organisatie. Kinderslaapexpert beschouwt een goede afhandeling dan ook als een standaardelement in haar kwaliteitszorg.

### *Op- en aanmerkingen*

Het kan gebeuren dat u als deelnemer een op- of aanmerking heeft over een van onze nascholingen of diensten in het algemeen. U kunt ons hierover informeren via het contactformulier op onze website. Indien persoonlijk contact gewenst is, kunt u zich wenden tot Sigrid Pillen via [info@kinderslaapexpert.nl](mailto:info@kinderslaapexpert.nl)

## *Klachten*

Een klacht indienen heeft een meer formeel karakter. Een klacht kan ontstaan doordat er niet adequaat op een op- of aanmerking wordt gereageerd of als u vindt dat een situatie ernstig genoeg is om direct als klacht ingediend te worden. U kunt een klacht schriftelijk per post of e-mail gericht aan de directie bij ons kenbaar maken. Hierbij geldt dat u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen, een ontvangstbevestiging van de klacht krijgt. In deze ontvangstbevestiging staat:

- wie uw contactpersoon is en hoe en wanneer deze te bereiken is;
- binnen welke termijn er een uitkomst zal zijn (voorzien van een onderbouwing);
- een korte analyse van de ingediende klacht.

Uw contactpersoon treedt in eerste instantie op als bemiddelaar. Daarnaast houdt hij/zij contact met u over de voortgang en het uiteindelijke resultaat. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

## *Bezwaar*

Als u het niet eens bent met een op u betrekking hebbende schriftelijke beslissing of weigering om een beslissing te nemen, kunt u hiertegen schriftelijk in bezwaar gaan. Levert bemiddeling alsnog niets op, dan legt de bemiddelaar de zaak schriftelijk voor aan een onafhankelijke derde partij, te weten Drs. C. Droog, mediator. Beide partijen worden hierna gehoord, tenzij men daar geen prijs op stelt. Drs. C. Droog doet zo snel mogelijk - uiterlijk binnen vier weken na aanmelding van de klacht - schriftelijk een uitspraak. Dit is een bindend oordeel voor beide partijen.

De klacht en wijze van afhandeling wordt geregistreerd en bewaard voor de duur van een jaar.

## *Gedragscode*

Kinderslaapepexpert conformeert zich aan de gedragscode (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Hieronder wordt verstaan:

- Seksuele intimidatie; ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag (waaronder het ongevraagd verzenden of bewust voor anderen zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen of teksten, ondermeer via internet).
- Agressie en geweld: het pesten, psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen van anderen.
- Discriminatie: het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid, dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren (ras, godsdienst enz.).

Deze gedragscode is van toepassing op alle medewerkers van Kinderslaapexpert. Indien naar uw mening de gedragscode is geschonden, kunt u dit schriftelijk melden bij de directie. Zij zal uw klacht vertrouwelijk behandelen. De werkwijze, maatregelen en voorwaarden die in de gedragscode staan omschreven, gelden ook voor derden.

Alle door u aangereikte informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

Naast de bovenstaande specifieke voorwaarden zijn van toepassing de algemene voorwaarden van Kinderslaapexpert zoals terug te vinden zijn op de website ([www.kinderslaapexpert.nl](http://www.kinderslaapexpert.nl)).