



**DE HOOFDTRAINER**  
SPECIALIST IN COGNITIEVE  
& SOCIALE VAARDIGHEDEN

## Klachtenreglement

De medewerkers van De Hoofdtrainer BV trainen en begeleiden jaarlijks vele cliënten zowel in het vrijwillig als in het gedwongen kader. Zij doen dat met kennis van zaken, met doorgaans aanwezig enthousiasme en in overleg en in samenwerking met u. Goede zorg en kwalitatief hoogstaande trainingen staan voorop, zodat de cliënt tevreden is. En in de meeste gevallen (meting september 2016: 99%) is dat ook zo.

Maar het kan ook voorkomen dat u toch ontevreden of boos bent, of het vertrouwen in uw trainer/ medewerker kwijt bent. Dat u niet tevreden bent over De Hoofdtrainer BV kan veroorzaakt zijn door de bejegening, de verzorging of de organisatie. Misschien wilt u alleen uw hart luchten over de gang van zaken of wilt u bereiken dat anderen niet hetzelfde overkomt. Mogelijk vindt u dat iets onjuist verlopen is en wilt u dat dit onderzocht wordt. Het kan ook zijn dat u een officiële klacht wilt indienen.

Als een client een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden: de interne en/of de externe route. Intern houdt in dat de klacht binnen De Hoofdtrainer BV gehoor tracht te vinden. Extern betekent dat de client een externe instantie benadert: **AKJ, Stichting Advies-/ Klachtenbureau Jeugdzorg ([www.akj.nl](http://www.akj.nl))**.

### Doelstelling:

Dit reglement beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van cliënten. We streven er naar om klachten van individuele cliënten naar alle tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt dit klachtenreglement de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de gehele organisatie.

### Uitgangspunt:

Klachten en bezwaren worden positief benaderd; een klacht wordt beschouwd als een advies en een mogelijk punt ter verbetering van de organisatie. Een klacht kan ingediend worden door:

- De client; jeugdige ouder dan 16 jaar in samenspraak met diens wettelijke vertegenwoordiger.
- De client; ouder(s)/ verzorger(s) van de jeugdige jonger dan 16 jaar of diens wettelijke vertegenwoordiger.
- Natuurlijke personen die door de client zijn gemachtigd.

Bij het opstellen van een klacht wordt gevraagd de volgende punten in ogenschouw te nemen:

- Een klacht die direct een of meerder persoon(en) betreft dienen zorgvuldig en met respect te worden verwoord.
- Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend.

Begrippenlijst	
<b>Medewerker</b>	Een persoon die werkzaam is bij De Hoofdtrainer BV of in opdracht van De Hoofdtrainer BV werkzaam is als zijnde ZZP'er.
<b>Client</b>	Een natuurlijk persoon en diens ouder(s)/ verzorger(s) die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van De Hoofdtrainer BV.
<b>Klacht</b>	Is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een client over de wijze waarop hij/ zij is bejegend door een medewerker of de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen/ uitingen, beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de client. Gedacht kan worden aan klachten over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragingen van medewerkers ten opzichte van de client.</li> <li>• De werkwijze van De Hoofdtrainer BV in bijv. onvolledige verslaglegging.</li> <li>• Het niet nakomen van gemaakte afspraken.</li> <li>• Geleverde diensten van het bedrijf (planning, financiën, etc.).</li> </ul>
<b>Klager</b>	Een client of een groep clients, in relatie staande tot De Hoofdtrainer BV, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan De Hoofdtrainer BV of externe klachtencommissie.
<b>Externe klachtencommissie</b>	De Stichting Advies-/ Klachtenbureau Jeugdzorg (hierna te noemen AKJ), waar de client zonder inmenging van De Hoofdtrainer BV een schriftelijke klacht kan voorleggen.
<b>Klachtencommissie De Hoofdtrainer BV</b>	De commissie die interne klachten behandelt en daarover aanbevelingen doet aan de directie. Deze commissie bestaat uit een medewerker en een manager.

## Procedurebeschrijving interne klachtenprocedure:

**Ontevreden** Indien u ontevreden bent over de werkwijze of bejegening van een van onze medewerkers verzoeken wij u in eerste instantie dit de bij u betrokken medewerker te melden. Al onze medewerkers zullen signalen van ontevredenheid serieus nemen en te allen tijde hier het gesprek met u over aangaan. We kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Er kunnen dan bijvoorbeeld hernieuwde afspraken worden gemaakt. Onze ervaring is dat in de meeste gevallen van ontevredenheid een gesprek met de betrokken medewerker afdoende is.

Immers een open en eerlijk gesprek maakt voor beide partijen direct duidelijk wat de klacht is en hoe die naar tevredenheid kan worden opgelost.

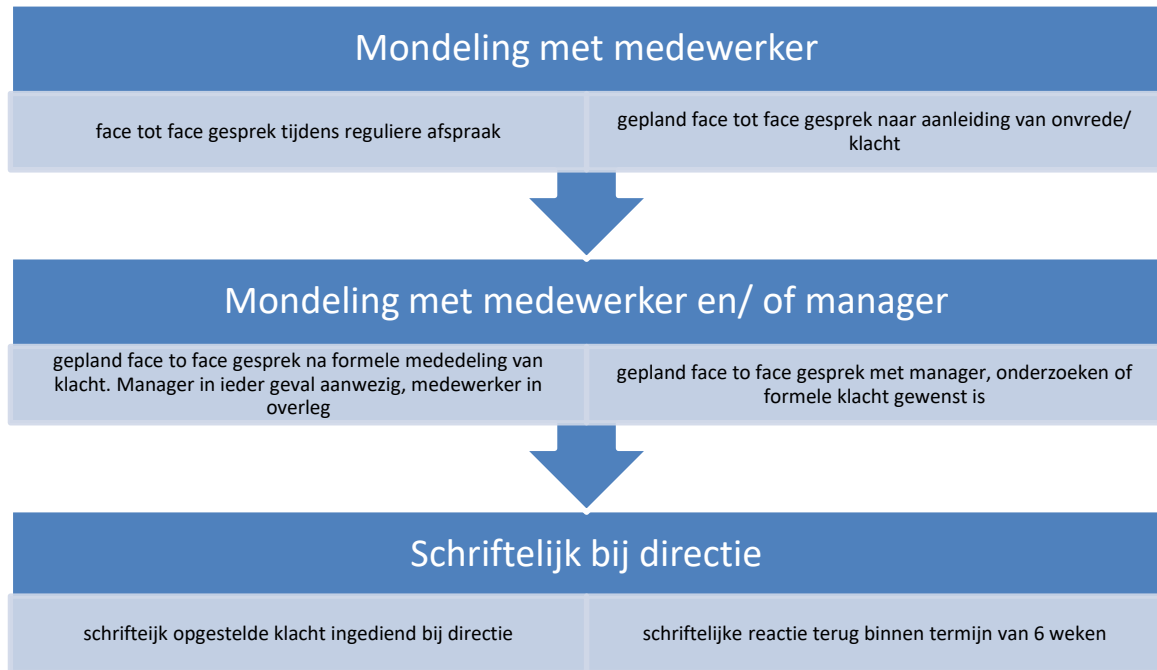
Als u er met de bij u betrokken medewerker onvoldoende uitkomt, of dit gesprek niet alleen aan durft te gaan, kunt u een beroep doen op de manager van De Hoofdtrainer BV. In het bijgevoegd schema (pagina 4) klachtenprocedure kunt u zien in welke volgorde u als client uw klacht kunt indienen.

**Klacht** Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij het management van de organisatie neer te leggen. Dit kan middels het sturen van een e-mail naar [info@dehoofdtrainer.nl](mailto:info@dehoofdtrainer.nl) of via de post naar De Hoofdtrainer BV, tav directie, afdeling klachten, De Corantijn 63, 1689 AN te Zwaag.

De Hoofdtrainer BV zal de klacht zorgvuldig in onderzoek nemen en u zoveel als mogelijk op de hoogte houden van de voortgang hiervan. De Hoofdtrainer BV zal uiterlijk binnen 6 weken een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht geven en stelt daarin een concreet termijn vast waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zullen zijn. Het is mogelijk dat tijdens deze periode van 6 weken er ook gesprekken met u en eventueel andere betrokkenen worden gevoerd. De schriftelijke reactie zal te allen tijde gepaard gaan met een uitnodiging voor een face to face gesprek.

## Schema volgorde indienen klacht:

### Client heeft een klacht:



## Procesbeschrijving klachtenprocedure:

Processtap	Activiteit	Verantwoordelijke
1. Melding niet officiële klacht	Klager meldt de klacht bij de betrokken medewerker. (Klachten bij het AKJ of inspectie gaan volgens een <u>aparte procedure</u> en niet volgens onderstaande procedure).	Klager
	De desbetreffende medewerker (ontvanger van de klacht) maakt melding van de klacht in het <i>clientdossier</i> en probeert de klacht direct op te lossen.	Ontvanger
	De klacht wordt geregistreerd in het bestand <i>klachtenregistratie</i> .	Manager

	<p>Indien de klacht naar tevredenheid is opgelost, gaat het formulier naar de directie. De klacht wordt kort besproken in het <i>directieoverleg</i> en wordt daarna afgesloten. Eventuele verbeterpunten worden meegenomen in beleidsontwikkeling.</p> <p>Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, volgen de onderstaande processtappen.</p>	<p>Directielid belast met klachtenafhandeling.</p> <p>Kwaliteitsfunctionaris</p>
2. Ontvangst officiële klacht	Schriftelijke klachten worden ingediend bij de manager of de directie.	Ontvanger klacht
3. Klachtencommissie	<p>Afhandeling van de klachten gebeurt door de klachtencommissie van De Hoofdtrainer BV.</p> <p>De klager is te allen tijde gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de directie.</p>	Klachtencommissie
4. Bevestiging ontvangst klacht	<p>De klachtencommissie stuurt uiterlijk binnen twee weken per mail of per brief een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korte omschrijving van de klacht;</li> <li>• De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen (max. zes weken).</li> </ul> <p>De klager wordt in de</p>	<p>Klachtencommissie</p> <p>Klager</p>

	<p>gelegenheid gesteld om binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de directie te verzenden. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd in het bestand <i>klachtenregistratie</i>.</p>	Klachtencommissie
5. Onderzoek	<p>De ontvangen klacht wordt voorgelegd aan de betrokken medewerker. De reactie van de betrokkene wordt vastgelegd in het bestand <i>klachtenformulier</i>. En de betrokkene wordt geïnformeerd over de verdere afhandeling. De betrokkene tekent dit formulier voor akkoord. De klachtencommissie roept (indien zij dit wenselijk acht) beide partijen op voor een mondeling behandeling.</p>	<p>Klachtencommissie</p> <p>Betrokkene</p>
6. Maatregelen	<p>Er vindt een analyse van de klacht plaats. Hierna wordt bepaald of de klacht gegrond is en of er een maatregel genomen dient te worden (aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijke).</p> <p>De klager wordt ingelicht over het onderzoek en de eventueel afgesproken maatregelen. De tevredenheid van de klager wordt gepeild en genoteerd in het clientdossier.</p> <p>Het verloop rondom de</p>	<p>Klachtencommissie</p> <p>Manager</p> <p>Manager, Directie, Team</p>

	<p>klacht wordt besproken in het teamoverleg (2 maal per jaar) en het directieoverleg (1 maal per maand).</p> <p>De hoeveelheid klachten worden einde kalenderjaar doorgegeven aan CBS tbv de jaar verantwoording.</p> <p>Indien er geen overeenstemming bereikt wordt, kan de klager zich wenden tot het AKJ.</p>	Kwaliteitsfunctionaris
7. Verslaglegging	<p>Alle betrokken partijen krijgen binnen 2 weken na het oplossen van de klacht een schriftelijk verslag.</p> <p>De klachtenregistratie wordt verder ingevuld.</p>	<p>Klachtencommissie</p> <p>Manager</p>
8. Preventieve maatregelen	<p>Er wordt nagegaan of de klacht ontstaan is doordat er sprake is van een structureel, organisatorisch of incidenteel probleem. Indien nodig worden preventieve maatregelen genomen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Leidraad hierbij is dat na 2 maal een klacht met betrekking tot hetzelfde proces, er een verbeterplan opgesteld dient te worden.</p>	Klachtencommissie, Directie, Kwaliteitsfunctionaris
9. Melding AKJ	<p>Wanneer ouders niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht intern dan kan een ouder een klacht indienen bij het AKJ. <a href="http://www.akj.nl/">www.akj.nl/</a> <a href="mailto:info@akj.nl">info@akj.nl/</a> 088-5551000.</p>	Klager
10. Geheimhouding	Iedereen die betrokken is	Alle betrokkenen

	bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.	
--	---	--

#### Externe klachtenprocedure:

Is het niet gelukt om een klacht af te handelen met de betrokken medewerker dan zal de manager of de directie zich erover buigen. Biedt de interne klachtenprocedure geen bevredigende oplossing, dan kan de client gebruik maken van de externe klachtenprocedure. De client kan in dat geval de klacht melden bij het AKJ.