





|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | Handboek Kwaliteit            |  |
|   | <b>4.24 KLACHTENREGLEMENT</b> |   |

### Klachtenreglement van Karen Molenaar Coaching & Training

Allereerst wil ik noemen dat het mijn voorkeur verdient de informele weg te bewandelen als je het niet eens bent met de administratieve gang van zaken, een klacht hebt, vraagtekens hebt bij een coachtraject of anderszins. We kunnen er dan samen over praten en tot een bevredigende oplossing komen.

1. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Karen Molenaar Coaching & Training worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van een medewerker en/of op gedragen of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Karen Molenaar Coaching & Training werkzaamheden ten behoeve van cliënten hebben verricht. De klacht kan worden ingediend door de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. De klager kan zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris (mevrouw L. de Boon, telefoon 06-48445538, mail [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)), teneinde zich gratis te laten adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht en de behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Karen Molenaar Coaching & Training waarin met redenen omkleed is aangegeven welke de beslissing erover en naar aanleiding van de klacht is genomen en binnen welke termijn eventuele besloten maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
5. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe, naar het oordeel van Karen Molenaar Coaching & Training noodzaakt, kan Karen Molenaar Coaching & Training de in lid 4 genoemde termijn met maximaal vier weken verlengen; Karen Molenaar Coaching & Training doet daarvan, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk mededeling aan de klager en de klachtenfunctionaris.
6. Indien je je wendt tot de klachtenfunctionaris zonder dat de klacht is geuit bij Karen Molenaar Coaching & Training zal je worden terugverwezen naar Karen Molenaar Coaching & Training. De klachtenfunctionaris kan je wel bijstaan of adviseren omtrent het formuleren van een klacht. Nadat de klacht is ingediend zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing (waarbij de klachtenfunctionaris de artikelen 2 en 3 in acht zal nemen).
  - De klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
  - De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | Handboek Kwaliteit            |  |
|   | <b>4.24 KLACHTENREGLEMENT</b> |   |

- Alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de betrokkenen;
- De klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
- Indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en Karen Molenaar Coaching & Training, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris en aan beide partijen verzonden, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
- Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing wordt bereikt tussen klager en Karen Molenaar Coaching & Training dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar Karen Molenaar Coaching & Training die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van het gestelde in artikelen 4 en 5.
- Indien bovengenoemde situatie van toepassing is, zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere behandeling door Karen Molenaar Coaching & Training, voor te leggen aan de Geschilleninstantie (Stichting Zorggeschil).

Dit klachtenreglement is in te zien en te downloaden via [www.karenmolenaar.nl](http://www.karenmolenaar.nl)

*Zutphen, 4 mei 2019*

*Karen Molenaar  
Kinder,- Jongeren en Gezinsprofessional*



**Karen  
Molenaar**  
Coaching & Training

Handboek Kwaliteit

## 4.24 KLACHTENREGLEMENT

