



## **De klachtenregeling bij Oerkracht Academie**

Hoewel wij er alles aan doen om de coaching, training, opleiding en ondersteuning zo goed mogelijk te laten verlopen, kan het natuurlijk voorkomen dat een klant, cliënt, ouders of een samenwerkingspartner van mening is dat er onzorgvuldig is gehandeld.

Omdat we als professionele organisatie altijd in ontwikkeling zijn, zien wij een klacht, opmerking of suggestie als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Om zorgvuldig aandacht te geven aan- en uw klacht naar behoren te behandelen, hebben we de volgende procedure ontwikkeld.

### **Doel**

- Zorg dragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten van gebruikers, teneinde tot een voor alle betrokkenen bevredigende of minimaal acceptabele oplossing te komen.
- Verbetering van bedrijfsvoering en kwaliteit.

### **Inhoud**

Hoe goed alle medewerkers ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u iets ziet of ervaart waar u zich niet in kunt vinden of voegen. Wij vragen u, als u niet tevreden bent of ongenoegen hebt over een gebeuren, een situatie, de organisatie of de handelswijze van een medewerker/ster binnen de organisatie, ons dit te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om tot elkaar te komen.

U kunt uw ongenoegen op meerdere manieren kenbaar maken:

- informeel: mondeling bij de desbetreffende medewerker of de directie
- formeel : schriftelijk via een mail aan de directie

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

1.1. **Oerkracht Academie:** Is de rechtspersoon die coaching, training en opleiding biedt voor ouders/opvoeders en professionals in zorg- en onderwijs.

1.3. **Directie:** de personen die leiding geven aan de organisatie.

1.4. **Medewerker:** iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan Oerkracht Academie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Oerkracht Academie. Bij behandeling van een klacht wordt in principe Oerkracht Academie als aangeklaagde partij beschouwd en niet de individuele medewerker.

1.5. **Aanspreekbaar persoon:** de groepen/personen binnen de organisatie van Oerkracht Academie waar een klacht ingediend kan worden, te weten: uitvoerende medewerkers, de directie.



1.6. **Klant/Cliënt:** een natuurlijke persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Oerkracht Academie.

1.7. **Klager:** een persoon of een groep van personen, behorende tot de cliënten van Oerkracht Academie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Oerkracht Academie.

1.8. **Klacht:** een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant/cliënt betreffende de dienstverlening of een medewerker van Oerkracht Academie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan, van cq. door de Oerkracht Academie in een zaak waarin de klager een belang heeft. Het is niet mogelijk om voor derden een klacht in te dienen. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de opvang betreffen.

1.9. **Reikwijdte:** De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen Oerkracht Academie en de gebruiker.

## **Artikel 2 Indienen van een klacht**

Binnen de organisatie kunt u terecht met uw evt. informele en formele klacht betreffende:

- de coaching, training of opleiding die u reeds volgt, heeft afgenomen of voornemens bent af te nemen
- voeding en hygiënezaken.
- (omgang) materiaal, bewegingsactiviteiten
- logistieke problemen zoals vervoer
- het functioneren van medewerkers binnen een betreffende activiteit
- de communicatie tussen een medewerker en u
- de organisatie binnen de vestiging
- overige voorkomende zaken binnen het aanbod van coaching, training en opleiding

Bij de directie kunt u terecht met uw onvrede over

- planning
- financiën incl. facturering
- facilitaire zaken zoals kleding, voeding en middelen
- algemene beleidszaken
- naar uw oordeel onjuist afgehandelde klachten door medewerkers.



2.1. Het recht tot indienen van een klacht en gebruikmaken van de klachtenregeling komt toe aan: alle gebruikers van Oerkracht Academie, waaronder klanten, cliënten, samenwerkingspartners, bedrijven en instellingen.

2.2. De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van deze medewerker of om het gebeuren in de begeleiding waarbij een client betrokken is. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de klager op een voor beide partijen bevredigende manier af te handelen. Is de klacht naar oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze afgehandeld, of indien hij/zij zich niet tot de betrokken medewerker wil wenden, kan de klager zich tot de directie wenden.

2.3. De klager is ten alle tijden gerechtigd de klacht in te trekken.

### **Artikel 3 Behandeling van de Klacht**

3.1. De medewerker aan wie u de klacht richt, zal u binnen twee weken een reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij diens leidinggevende indienen. De interne procedure zal maximaal 4 weken in beslag nemen.

3.2. De medewerker aan wie u de klacht richt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie op een hiervoor bestemd formulier.

### **Artikel 4 Bijstand**

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

### **Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen**

5.1. Oerkracht Academie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming van de betrokkene(n) nodig, voor zover het hun privacy betreft.

5.2. Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

5.3. Oerkracht Academie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

### **Artikel 6 Inzagerecht**

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.