

## **Klachtenregeling Gezinswerk, Intervisies, Workshops en Trainingen**

Bij Boven Kamers zetten we ons in om je verder te helpen op een manier die bij jou past. Toch kan het onverhoopt voorkomen dat je een klacht hebt. Dan is het goed om te weten dat we bij Boven Kamers elke klacht zien als een kans om onze hulpverlening of samenwerking te verbeteren. Ben je het dus niet eens met een beslissing of heb je een klacht, blijf er niet mee lopen en maak het bespreekbaar. Een stille klacht is namelijk altijd een gemiste kans voor beide partijen terwijl we met een klacht die kenbaar wordt gemaakt in ieder geval kunnen gaan zoeken naar mogelijkheden en oplossingen.

Klachten bij Boven Kamers komen bij ons beide terecht middels het sturen van een mail naar [info@bovenkamers.com](mailto:info@bovenkamers.com).

Niki van Sambeek en Ester Smits zullen met hun werkbegeleider de klacht oppakken en zo goed als mogelijk afhandelen. Indien zaken niet naar je wens kunnen worden opgelost dan kun je jouw klacht bespreken met een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris. Een klacht zal dan als volgt worden behandeld:

### **Artikel 1 BEGRIPSBEPALINGEN**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een deelnemer jegens Boven Kamers over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst, de voorwaarden voor deelname, de kwaliteit van de training/ workshop of de hoogte van de factuur.
- Klager: de cliënt, de deelnemer of een vertegenwoordiger van cliënt of deelnemer die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: De organisatie die is belast met de afhandeling van de klacht bij gezinswerk is: [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl)  
Bij Boven Kamers kan deze organisatie worden benaderd als externe klachtenfunctionaris. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer 035-203 15 85 of via de website [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl). In het zorgverlenersoverzicht kunt u Boven Kamers vinden en vervolgens de stappen zoals vermeld doorlopen.
- Klachttermijn: de termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend. Dit is 1 jaar na de situatie welke aanleiding gaf/ geeft tot een klacht;

### **Artikel 2 TOEPASSINGSBEREIK**

1. De klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen Boven Kamers en klant, deelnemer of opdrachtgever m.b.t. gezinswerk. De externe klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling indien bemiddeling niet tot een passende oplossing leidt. (Zie artikel 5/ artikel 7)
2. De klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen Boven Kamers, klant, deelnemer of opdrachtgever m.b.t. trainingen/ intervisies voor professionals. Uitzondering hierop is dat afhandeling van de klacht niet door [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl) in behandeling kan worden genomen maar door Markel zal worden opgepakt indien er na bemiddeling geen passende oplossing is bereikt.

### **Artikel 3 DOELSTELLINGEN**

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het geven van duidelijkheid rondom de procedure bij Boven Kamers om klachten van klanten/ deelnemers en opdrachtgevers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten/ deelnemers en opdrachtgevers vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. Bewust cliëntgericht te reageren op klachten van klanten, deelnemers of opdrachtgevers;
5. Het verbeteren van de kwaliteit van geboden gezinswerk, trainingen, workshops en intervisies met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **Artikel 4 INFORMATIE BIJ AANVANG VAN DE TRAINING OF WORKSHOP**

1. De klachtenregeling van Boven Kamers is op de website inzichtelijk. Dit geldt voor zowel de interne als de externe klachtenafhandeling.
2. Boven Kamers wijst haar deelnemers en opdrachtgevers er voor het ondertekenen van de overeenkomst op dat zij een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de trainingen, workshops en intervisies. Deze klachtenregeling en de Algemene Voorwaarden worden toegevoegd aan de overeenkomst.

### **Artikel 5 KLACHTENPROCEDURE**

1. Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
2. Mocht Boven Kamers worden benaderd met een klacht, zal Ester Smits of Niki van Sambeek eerst proberen samen met de klager tot een passende oplossing te komen. Voor bemiddeling kan indien gewenst bij zowel klager als Boven Kamers een tweede persoon aansluiten.
3. Is een passende oplossing niet voorhanden dan kan de klacht op vraag van de klager worden doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris.
4. Ook als de klacht het handelen van de klachtenfunctionaris betreft zal Boven Kamers met klager blijven zoeken naar mogelijke oplossingen.
5. De klachtenfunctionaris zal de persoon/ personen van Boven Kamers in kennis stellen van de ingediende klacht en zowel de klager als de betreffende persoon/ personen van Boven Kamers in de gelegenheid stellen een toelichting te geven op de klacht.
6. De externe klachtenfunctionaris handelt binnen vier weken na ontvangst van de klacht de klacht af of zal met opgave van redenen melden aan de klager waarom er van de gestelde termijn wordt afgeweken. Mocht dit aan de hand zijn dan zal daarbij direct vermeld worden binnen welke termijn klager het oordeel over de klacht kan verwachten.
7. Zowel de klager als ook de beklaagde zal door de klachtenfunctionaris schriftelijk op de hoogte worden gebracht van het oordeel over de gegrondheid van de klacht met daarbij indien van toepassing de aanbevelingen.
8. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is voor Boven Kamers bindend en de eventuele aanbevelingen en/ of consequenties zullen door Boven Kamers binnen een zo kort mogelijke termijn worden opgevolgd of nageleefd.
9. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht zal, indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, getekend worden door de klager, de klachtenfunctionaris en de beklaagde.
10. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om voor een klacht welke betrekking heeft op gezinswerk via Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) een tuchtprocedure te starten.

#### **Artikel 6 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTENBEHANDELING**

1. De klachtenfunctionaris en de beklagde nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. Voor het indienen van een klacht is klager geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 7 VERANTWOORDELIJKHEDEN**

1. De externe klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de externe klacht.
2. Beklaagde houdt de externe klachtenfunctionaris op de hoogte bij eventueel contact en mogelijke oplossingen.
3. De externe klachtenfunctionaris houdt klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De externe klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 KLACHTENREGISTRATIE**

1. De externe klachtenfunctionaris registreert de klacht en de afhandeling daarvan. De registratie wordt voor een termijn van twee jaar bewaard binnen Boven Kamers.
2. Een klacht kan over zeer uiteenlopende zaken gaan. Hiervoor zal een behandelde klacht ook gecategoriseerd worden en op de juiste manier worden opgeslagen en vindbaar zijn.
3. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks verslag uit over de afhandeling van eventuele klachten en zal aanbevelingen doen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures. Dit jaarlijkse verslag vanuit de klachtenfunctionaris zal in de jaarvergadering ter besluitvorming worden besproken en in het jaarverslag van Boven Kamers worden opgenomen.