

KLACHTENREGELING BEWUST VOORWAARTS



Bij Bewust Voorwaarts werk ik als coach vanuit vertrouwen, veiligheid en open communicatie.
We bouwen samen aan groei. Waar mensen samenwerken, kan het soms schuren.

Wanneer u of uw kind ergens niet tevreden over bent, dan verdient dat aandacht. Feedback zie ik niet als kritiek, maar als een uitnodiging tot gesprek en ontwikkeling.

Gezien ik werk als zelfstandig coach, hanteer ik **een interne klachtenregeling** die zorgvuldig, duidelijk en transparant is ingericht.

Eerst samen in gesprek

Wanneer er iets wringt, nodig ik u uit om dit **rechtstreeks** met mij te bespreken.
In veel situaties ontstaat er al helderheid wanneer we elkaar écht horen.

U kunt telefonisch of per e-mail contact opnemen om een afspraak te maken.
Ik neem uw signaal serieus en kijk samen met u wat nodig is om weer verder te kunnen.

Een klacht schriftelijk indienen

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u een formele klacht indienen.

Dit kan per e-mail of schriftelijk. Vermeld daarbij:

- Uw naam en contactgegevens
- De naam van uw kind (indien van toepassing)
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- De datum of periode waar de klacht betrekking op heeft

Na ontvangst bevestig ik binnen 5 werkdagen schriftelijk dat uw klacht is ontvangen.

Zorgvuldige behandeling

Ik behandel elke klacht zorgvuldig en hoor – indien nodig – alle betrokkenen.

Binnen 4 weken ontvangt u een schriftelijke reactie met:

- Mijn bevindingen
- Mijn inhoudelijke reactie
- Eventuele afspraken of verbetermaatregelen

Mocht er meer tijd nodig zijn, dan laat ik dit tijdig weten.



KLACHTENREGELING BEWUST VOORWAARTS



Interne heroverweging

Bent u niet tevreden over de uitkomst? Dan is het mogelijk om een heroverweging aan te vragen.

In dat geval bekijken we samen of een gesprek met een onafhankelijke derde (bijvoorbeeld een mediator of collega-professional) helpend kan zijn.

De eventuele kosten hiervan worden vooraf in overleg besproken.

SKJ-registratie

Als professional ben ik geregistreerd bij het Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).

Dat betekent dat ik werk volgens vastgestelde beroepscode, professionele richtlijnen en ethische standaarden binnen het jeugd- en gezinsdomein.

Indien u van mening bent dat ik in strijd handel met deze beroepscode, kunt u er ook voor kiezen een klacht in te dienen via het tuchtrecht van het SKJ.

Vertrouwelijkheid

Alles wat binnen een klachtprocedure wordt gedeeld, behandel ik **vertrouwelijk**.

Informatie wordt uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en zorgvuldig bewaard.

Leren en verbeteren

Een klacht zie ik niet als iets negatiefs, maar als een kans om te verdiepen en te verbeteren.

Elke klacht wordt vastgelegd en – waar nodig – gebruik ik deze om mijn werkwijze verder te versterken.

Mijn intentie is altijd om in verbinding te blijven.
Ook wanneer het schuurt.

Want bewust voorwaarts bewegen betekent:
eerlijk kijken, luisteren, leren – en samen verder.

