***Klachtenreglement***

Wanneer u een klacht heeft, of u heeft aanmerkingen op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door (een medewerker) van Yourmissioncoaching, hopen we natuurlijk dat u dit kunt oplossen met de medewerker zelf. Te allen tijden verwachten we (van een medewerker van Yourmissioncoaching) dat deze oplossingsgericht meedenkt. Mocht dit om enige redenen niet mogelijk blijken, dan kunt u onderstaande raadplegen en inzetten.

De klacht kan zowel betrekking hebben op eigen medewerkers alsook op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Yourmissioncoaching werkzaam zijn. Ook kan de klacht betrekking hebben op het proces van Yourmissioncoaching.  
Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling kenbaar worden gemaakt. In beide gevallen ontvangt u het klachtenreglement. Melding van een klacht kan via Hans den Exter:  [info@yourmissioncoaching.nl](mailto:info@yourmissioncoaching.nl) of 06-18500034.

Uw klacht dient te zijn ondertekend en bevat tenminste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging (waarover wordt geklaagd). Indien u hieraan niet heeft voldaan, zal Yourmissioncoaching u vragen deze gegevens, binnen 10 dagen, alsnog te verstrekken.

U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht binnen 2 weken na ontvangst. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaats gevonden waar de klacht betrekking op heeft, evenals een korte omschrijving van de feiten met betrekking tot de klacht.

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Zowel u als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan u als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.  
De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld. U wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Yourmissioncoaching draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

**Klacht bij Ambulante Begeleiding**

Voor cliënten die ambulante begeleiding ontvangen is er nog een mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan Het Klachtenportaal Zorg. Deze onafhankelijke instelling is gericht op het behandelen van klachten in de zorg. U kunt uw klacht indienen via [www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen](http://www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen).

De procedure voor klachten gemeld bij Klachtenportaal Zorg ziet er als volgt uit:

1. Ontvangst klacht.
2. Eerste beoordeling klacht door Klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg.
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen.
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
5. Binnen vijf werkdagen neemt Klachtenportaal Zorg per email of telefonisch contact op met de klager.
6. Afhankelijk van de complexiteit kiest het Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling of directe voordracht aan de klachtencommissie.
7. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt aan de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd.
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/zij de mogelijkheid verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
10. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld.
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, komt het tot een zitting bij de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding.
13. De klacht is afgehandeld.

**Duur klachtenafhandeling**  
Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld.

**Rapportage en verantwoording**  
De klacht wordt vanaf het proces tot de oplossing gerapporteerd, in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.

**Privacy**  
Privacy van zowel de indiener van de klacht als de beklaagde blijft gewaarborgd.