



## Nazorgreglement De Hof van Het Heden

### 1. Algemene bepalingen

#### 1.1. Artikel 1

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

- **klacht:** een uiting van onvrede
- **betrokkene:** de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden
- **medewerkers:** coaches, adviseurs en begeleiders

### 2. Indiening van een klacht

#### 2.1. Artikel 2

**2.1.1.** Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop coaches, adviseurs of begeleiders die werkzaam zijn voor De Hof van Het Heden zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel hebben uitgelaten, een klacht in te dienen bij De Hof van het Heden

**2.1.2.** Onder medewerkers van De Hof van het Heden, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van De Hof van het Heden werkzaamheden ten behoeve van cliënten van De Hof van het Heden hebben verricht.

## **2.2. Artikel 3**

**2.2.1.** Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij De Hof van het Heden worden ingediend.

**2.2.2.** Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- de naam en het adres van de betrokkene;
- de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden
- een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;

**2.2.3.** De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

## **3. Ontvangstbevestiging**

### **3.1. Artikel 4**

**3.1.1.** De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen twee werkdagen bevestigd.

**3.1.2. De ontvangstbevestiging bevat:**

- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure;
- de vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

## **4. Wijze van behandeling**

### **4.1. Artikel 5**

**4.1.1.** De behandeling van de klacht geschiedt door de eigenaar van De Hof van het Heden en wordt besproken met de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van deze persoon wordt de klacht eveneens behandeld door de eigenaar van De Hof van het Heden. Indien de klacht gericht is tegen de eigenaar van De Hof van het Heden zal er een bemiddelaar worden gezocht waardoor de betrokkene terzijde gestaan wordt door een deskundige zodat deze op de meest rechtvaardige manier behandeld wordt.

### **4.1.2. De Hof van het Heden is niet verplicht de klacht te behandelen indien:**

- zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
- zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

**4.1.3.** Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier werkdagen na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **4.2. Artikel 6**

**4.2.1.** Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

### **4.3. Artikel 7**

**4.3.1.** De Hof van het Heden stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

**4.3.2.** Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden.

### **4.4. Artikel 8**

**4.4.1.** De Hof van het Heden handelt de klacht af binnen zeven werkdagen indiening.

**4.4.2.** De Hof van het Heden kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

#### **4.5. Artikel 9**

**4.5.1.** De Hof van het Heden stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden genomen.

### **5. Registratie**

#### **5.1. Artikel 10**

**5.1.1.** De Hof van het Heden draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

**5.1.2.** De Hof van het Heden zendt eens per kwartaal aan opdrachtgevers de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.

### **6. Slotbepalingen**

#### **6.1. Artikel 11**

**6.1.1.** Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor van De Hof van het Heden

**6.1.2.** Dit reglement kan via de website worden gedownload onder het menu item **Nazorgprocedure**

**6.1.3.** Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een digitaal afschrift van dit reglement verschaft.

#### **6.2. Artikel 12**

**6.2.1.** Dit reglement treedt in werking met ingang van 18 januari 2012.