

## Klachtenreglement

Alle medewerkers van Pienterplus doen altijd hun uiterste best om hoogstaande trajecten met een hoogstaande kwaliteit te bieden, naar een ieders behoeften en tevredenheid. Maar uiteraard kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de kwaliteit of bejegening, zowel op uitvoerings- als op organisatieniveau.

Bij Pienterplus onderzoeken en begeleiden we jaarlijks vele cliënten op verzoek van cliënten zelf, ouders, scholen, gemeente en overige instellingen. We doen dat met kennis van zaken, met doorgaans aanwezig enthousiasme en in overleg en in samenwerking met u. Goede zorg en kwalitatief hoogstaande trainingen staan voorop, zodat de cliënt tevreden is. En in verreweg de meeste gevallen is dat ook zo.

Maar het kan ook voorkomen dat u toch ontevreden of boos bent, of het vertrouwen in uw begeleider/ onderzoeker kwijt bent. Dat u niet tevreden bent over Pienterplus kan veroorzaakt zijn door de aanpak, de verslaglegging of de organisatie. Misschien wilt u alleen uw hart luchten over de gang van zaken of mogelijk vindt u dat iets onjuist verlopen is en wilt u dat dit onderzocht wordt.

### Stap 1

Indien u ontevreden bent over de werkwijze of bejegening van een van onze medewerkers verzoeken wij u in eerste instantie dit de bij u betrokken medewerker te melden. Al onze medewerkers zullen signalen van ontevredenheid serieus nemen en te allen tijde hier het gesprek met u over aangaan. We kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Er kunnen dan bijvoorbeeld hernieuwde afspraken worden gemaakt. Onze ervaring is dat in de meeste gevallen van ontevredenheid een gesprek met de betrokken medewerker afdoende is. Immers een open en eerlijk gesprek maakt voor beide partijen direct duidelijk wat de klacht is en hoe die naar tevredenheid kan worden opgelost.

### Stap 2

Als u er met de bij u betrokken medewerker onvoldoende uitkomt, of dit gesprek niet alleen aan durft te gaan, kunt u een beroep doen op de directie van Pienterplus. Bij deze formele klacht vragen wij u dit schriftelijk bij de directie van Pienterplus neer te leggen. Dit kan middels het sturen van een e-mail naar [info@pienterplus.nl](mailto:info@pienterplus.nl) of via de post naar Pienterplus, t.a.v. de directie, Edisonweg 10, 1821 BN, Alkmaar.

Pienterplus zal de klacht zorgvuldig in onderzoek nemen en u zoveel als mogelijk op de hoogte houden van de voortgang hiervan. Pienterplus zal uiterlijk binnen 6 weken een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht geven en stelt daarin een concreet termijn vast waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zullen zijn. Het is mogelijk dat tijdens deze periode van 6 weken er ook gesprekken met u en eventueel andere betrokkenen worden gevoerd.

### Stap 3

Mochten wij er niet uit komen, kunt u een externe route volgen. Extern betekent dat de client een externe instantie benadert: AKJ, Stichting Advies-/ Klachtenbureau Jeugdzorg ([www.akj.nl](http://www.akj.nl)).