

Klachtenregeling

The Father's Impact – Deskundigheidsbevordering SKJ

Doel van de klachtenregeling

The Father's Impact streeft naar kwalitatief hoogwaardige deskundigheidsbevordering voor jeugd- en gezinsprofessionals. Ondanks zorgvuldige voorbereiding en uitvoering kan het voorkomen dat een deelnemer niet tevreden is over (een onderdeel van) de scholing.

Deze klachtenregeling beschrijft de procedure voor het indienen en behandelen van klachten met betrekking tot de deskundigheidsbevordering.

Reikwijdte van de klachtenregeling

Deze regeling is van toepassing op klachten over:

- De inhoud van de scholing;
- De didactische uitvoering;
- De bejegening door de trainer;
- Organisatorische aspecten van de scholing;
- De toetsing of evaluatie.

Deze regeling is uitsluitend van toepassing op deskundigheidsbevordering en niet op individuele hulpverleningstrajecten.

Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend binnen **4 weken** na afloop van de scholing. Het klachtenformulier (zie bijlage) dient volledig en naar waarheid te zijn ingevuld.

Klachten kunnen worden ingediend via een e-mail naar info@thefathersimpact.nl of per post aan:

The Father's Impact
Orfeoschouw 50
2726 JH Zoetermeer

Behandeling van de klacht

1. Binnen **5 werkdagen** ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging.
2. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
3. Indien nodig wordt de klager uitgenodigd voor een toelichtend gesprek.
4. Binnen **4 weken** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke reactie met:
 - a. De bevindingen
 - b. De beoordeling
 - c. Eventuele voorgestelde maatregelen of oplossing

Indien meer tijd nodig is voor aanvullend onderzoek, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd.

Onafhankelijke beoordeling

Indien u zich niet gehoord voelt of wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan u een verzoek doen voor een onafhankelijke beoordeling.

The Father's Impact kan de klacht in dat geval voorleggen aan een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze persoon:

- Heeft geen betrokkenheid gehad bij het traject of klacht;
- Werkt vertrouwelijk;
- Beoordeelt de klacht op zorgvuldigheid, professionaliteit en redelijkheid.

De externe klachtenfunctionaris brengt een zwaarwegend schriftelijk advies uit aan The Father's Impact.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden niet met derden gedeeld zonder toestemming van de klager, tenzij dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht.

Registratie en bewaartermijn

Klachten worden geregistreerd en gedurende **2 jaar** bewaard. Doel hiervan is kwaliteitsverbetering en borging van professionele standaarden.

Deze klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig geactualiseerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving en kwaliteitsnormen binnen de deskundigheidsbevordering. Vastgesteld op 17 februari 2026.

Klachtenformulier

Persoonsgegevens

Naam :
E-mailadres :
Telefoonnummer :

Informatie klacht

Naam betrokken trainer :
Datum/data waarop de klacht betrekking heeft :

Omschrijving van de klacht

Beschrijf zo duidelijk mogelijk waar uw klacht over gaat en wat er volgens u gebeurd is.

Wat heeft u zelf al ondernomen?

Heeft u de klacht al besproken met de betrokken begeleider of trainer?

- Ja
 Nee

Zo ja, wat was de uitkomst?

Gewenste oplossing

Wat zou volgens u een passende oplossing zijn?