

Klachtenregeling

Bij The Father's Impact zetten wij ons in voor professionele, zorgvuldige en respectvolle begeleiding van vaders, ouders, gezinnen en professionals. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over onze werkwijze, communicatie of dienstverlening.

Wij nemen klachten serieus. Een klacht zien wij als een kans om te leren, te verbeteren en waar nodig verantwoordelijkheid te nemen.

Reikwijdte van de klachtenregeling

Deze regeling is van toepassing op klachten over:

- De begeleiding binnen een individueel traject;
- Bemiddeling of ondersteuning bij ouderschapsvraagstukken;
- Trainingen of lezingen;
- Communicatie of bejegening;
- Organisatorische of administratieve afhandeling.

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten, ouders, deelnemers en opdrachtgevers van trajecten, trainingen, lezingen en bijeenkomsten van The Father's Impact.

Informele bespreking van onvrede

Wij geloven in open communicatie en directe afstemming. Wanneer u ontevreden bent over onze dienstverlening, vragen wij u om dit eerst te bespreken met de betrokken begeleider of trainer. In veel gevallen kan een misverstand of onvrede in een open gesprek worden opgelost.

U kunt dit doen:

- Mondeling tijdens een afspraak
- Telefonisch
- Per e-mail

Wij reageren binnen **5 werkdagen** op uw melding.

Indienen van een klacht

Wanneer de informele bespreking niet tot een oplossing leidt, kunt u een schriftelijke officiële klacht indienen. Het klachtenformulier (zie bijlage) dient volledig en naar waarheid te zijn ingevuld. We verzoeken u de klacht binnen 2 weken na de gebeurtenis bij ons in te dienen.

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. U ontvangt binnen **5 werkdagen** ontvangstbevestiging.
2. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door de directie van The Father's Impact.
3. Indien nodig wordt de klager uitgenodigd voor een toelichtend gesprek.
4. U ontvangt binnen **4 weken** 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 u 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.

The Father's Impact zal dit advies serieus en zorgvuldig meewegen bij het nemen van een definitief besluit en zal gemotiveerd aangeven op welke wijze het advies wordt overgenomen.

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.

Slotbepaling

Deze klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig geactualiseerd, zodat zij blijft aansluiten bij geldende wet- en regelgeving en bij de kwaliteitsnormen die The Father's Impact hanteert binnen haar begeleiding, bemiddeling, trainingen en lezingen.

Vastgesteld op 17 februari 2026.

Klachtenformulier

Persoonsgegevens

Naam :
E-mailadres :
Telefoonnummer :

Betreft klacht over

- ☐ Individuele begeleiding
- ☐ Omgangsbegeleiding
- ☐ Ouderschapsbemiddeling
- ☐ Training/lezing
- ☐ Anders, namelijk.....

Naam betrokken begeleider/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?