



# Visie op Jeugd

## Klachtenregeling

Visie op Jeugd streeft ernaar om iedereen zo goed mogelijk te helpen en aan ieders vraag te voldoen. Het kan soms zo zijn dat u niet tevreden bent, teleurgesteld bent of een klacht hebt. Een klacht kan gaan over de geleverde ondersteuning, de houding en/of het gedrag van de trainer van Visie op Jeugd en/of een aangeboden training. In dat geval is het belangrijk dat u zo snel mogelijk met Visie op Jeugd in gesprek gaat over datgene waar u niet tevreden over bent.

### Bespreek uw klacht

Praat over uw klacht met trainer van Visie op Jeugd. Leg uit waar u ontevreden over bent. Er zal zorgvuldig geluisterd worden naar wat u te zeggen heeft en er zal samen met u gekeken worden naar een oplossing. Visie op Jeugd wil graag dat u tevreden bent over de geleverde dienstverlening en dat u zich gehoord voelt.

### Contact met Visie op Jeugd

Bij een klacht kunt u contact opnemen met Visie op Jeugd. Dit kan via de mail of het formulier op de site. De klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld en de organisatie garandeert een discrete behandeling ervan.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de melding krijgt u een mondelinge of schriftelijke bevestiging van het ontvangen van uw klacht.

### Afhandeling van uw klacht

Visie op Jeugd zal de klacht binnen 10 werkdagen afhandelen en/of een schikking treffen met de klagende partij. Indien voor het onderzoek en/of het oplossen van de klacht meer tijd nodig is, zal Visie op Jeugd dit binnen 7 dagen schriftelijk toelichten aan de klager. Tevens wordt daarbij de verwachte termijn aangegeven waarbij een oplossing verwacht wordt.

Mocht u als indiener geen genoegen nemen met de reactie van Visie op Jeugd inzake de klacht, dan zal de indiener worden doorverwezen naar de onafhankelijke derde.

### Onafhankelijke derde

Indien de behandeling van uw klacht door Visie op Jeugd niet leidt tot een in uw ogen acceptabele oplossing dan kunt u zich wenden tot een onafhankelijke derde, in dit geval mevr. Miranda Hollemans - Hendriks.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de melding krijgt u een mondelinge of schriftelijke bevestiging van het ontvangen van uw klacht.

Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht komt de onafhankelijke derde tot zijn oordeel. Dit oordeel heeft de vorm van een bindend besluit voor Visie op Jeugd. Verlenging van deze termijn is mogelijk met maximaal 4 weken en wordt schriftelijk aan de klager gemeld.

De onafhankelijke derde heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. De onafhankelijke derde is bevoegd tot:

- het inwinnen van informatie, welke noodzakelijk is voor de behandeling van klachten;
- het raadplegen en inzien van documenten en dossiers;
- het bij de klager vragen om schriftelijke toestemming om zijn/haar gegevens in te zien en voor zover relevant voor de klacht;
- deze over te nemen in het uit te brengen advies;
- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.

De onafhankelijke derde neemt geen klachten in behandeling indien deze niet eerst intern zijn behandeld overeenkomstig de klachtenregeling.

In geen geval kan de onafhankelijke derde oordelen over en/of zich uitlaten over een financiële vergoeding.

Het oordeel, in de vorm van een advies, wordt schriftelijk aan Visie op Jeugd verzonden. Dit advies zal door Visie op Jeugd, uiterlijk 2 weken na ontvangst, bekend gemaakt worden aan de klager en de mogelijke consequenties zullen dan zo spoedig mogelijk worden afgehandeld door Visie op Jeugd.

De klacht en de wijze van afhandeling wordt geregistreerd en voor een duur van 2 jaar na datum van indienen bewaard. Daarbij wordt opgemerkt dat die termijn geldt vanaf de datum van afsluiting van de klachtenprocedure.

Indien u nog vragen heeft over deze klachtenregeling kunt u deze schriftelijk of telefonisch stellen bij Visie op Jeugd.