



## **Klachtenregeling Baantraject (versie 1-12-2024)**

Bij Baantraject doen wij onze uiterste best om onze cliënten goede en deskundige begeleiding te bieden, geleverd door betrokken en professionele medewerkers. Desondanks is het mogelijk dat u kritiek, klachten of andere aanmerkingen heeft. Omdat wij altijd proberen te leren en onszelf willen verbeteren, hopen wij dat u deze met ons deelt!

Met een klacht wordt formeel bedoeld: “een klacht over gedragingen of beslissingen, dan wel nalaten van gedragingen of beslissingen van een Instelling of één of meer aldaar werkzame personen.”

### **Wat zijn de stappen?**

#### **Stap 1: Gesprek met betrokkene(n)**

De eerste stap wanneer u een klacht heeft is altijd om deze te bespreken met de betrokken medewerker(s), en eventueel met zijn of haar leidinggevende(n). Een goed gesprek lost vaak veel op. Al onze medewerkers zullen in zo'n situatie respectvol en serieus op uw klacht of melding ingaan.

#### **Stap 2: Formele klacht indienen**

Als een gesprek met de betrokkene(n) niet tot een oplossing leidt, bestaat er de mogelijkheid een formele klacht in te dienen. Dit kan schriftelijk, zowel per email als per post. Ingediende klachten worden opgepakt door het bestuur. U kunt uw klacht indienen via e-mail [info@baantraject.nl](mailto:info@baantraject.nl) (bij onderwerp: ter attentie van het bestuur) of schriftelijk: Baantraject, T.a.v. het bestuur, Amsterdamsestraatweg 634, 3555HX Utrecht.

#### **Stap 3: Gesprek met het bestuur**

Het eindpunt van de interne klachtenbehandeling is een gesprek met het bestuur van de organisatie, met als doel om in samenspraak met u tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen. Na dit gesprek zal het bestuur schriftelijk de uitkomst van het gesprek en de afhandeling van de klacht beschrijven, en aan u toesturen.

#### **Stap 4: Onafhankelijke klachtencommissie**

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht, kunt u de klacht voorleggen aan een klachtencommissie. In de brief die u ontvangt bij stap 3 zullen wij u hierover verder informeren.

### **Na de klacht**

Alle bij ons gemelde klachten worden geregistreerd en anoniem vastgelegd in een klachtenregister. Ook worden de oorzaak, de oplossing en de daaruit volgende verbeteracties die wij ondernomen hebben, daarin vastgelegd. Jaarlijks wordt er een verslag opgesteld met betrekking tot de binnengekomen klachten en de daaropvolgende afhandeling, en worden de klachten binnen de organisatie geëvalueerd.