



# Klachtenreglement

## Als u niet tevreden bent

Als u een klacht heeft willen wij u uitnodigen hier eerst met uw coach een gesprek over te voeren. Heeft de klacht betrekking op de werkwijze van Krachtstroom als organisatie dan kunt u dit ook bespreken met uw coach.

## Hoe dient u een klacht in

Als u uw klacht niet bij uw coach kwijt kunt of u heeft het gevoel dat er niet adequaat op gereageerd wordt, dan kunt u uw klacht mailen naar: [info@krachtstroom.org](mailto:info@krachtstroom.org) De regisseur van Krachtstroom zal dan uw klacht in behandeling nemen. Hij zal u een bevestiging van ontvangst sturen en zo snel mogelijk - maar in ieder geval binnen twee weken - een afspraak met u maken voor een persoonlijk gesprek.

## Nog geen oplossing

Wij zullen zorgvuldig met uw klacht omgaan en gaan ervan uit dat in goed overleg er een oplossing gevonden zal worden. Bent u het niet eens over de manier waarop wij met uw klacht omgaan dan kunt u contact opnemen met:

- Uw werkgever of de uitkerende instantie. Deze instellingen moeten in dit geval wel opdrachtgever of financier zijn van uw begeleiding bij Krachtstroom.
- Onze externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon Robert Pelgrim via mail: [info@robertpelgrim.com](mailto:info@robertpelgrim.com) Hij zal u een bevestiging van ontvangst sturen en zo snel mogelijk - maar in ieder geval binnen twee weken - een afspraak met u maken voor een persoonlijk gesprek.

Wij werken volgens de gedragscode van het NOLOC.