

Klachtenprocedure

Klachtenreglement en -procedure
De Coachultant te Weert

Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met de Coachultant die niet onmiddellijk door de aangesprokene kunnen worden weggenomen.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

1. Definitie

In deze regeling wordt onder de betrokkene verstaan degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

2. Ontvangst van een klacht

1. Een klacht kan zowel schriftelijk (ook per e-mail) als mondeling bij De Coachultant worden ingediend.

2. Een klacht die betrekking heeft op verrichte werkzaamheden dient binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de werkzaamheden schriftelijk te worden ingediend.

3. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt betrokkene van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

3. Bepalen wie de klacht behandelt

De Coachultant wijst een persoon aan die de klacht behandelt. Deze persoon is niet betrokken geweest bij het feitencomplex waarop de klacht betrekking heeft.

4. Ontvangstbevestiging

De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht; in geval van een mondelinge klacht is de ingediende klacht daarin kort beschreven. In de bevestiging is vermeld welke persoon de klacht behandelt.

5. Regeling in der minne

In iedere fase van de klachtbehandeling kan de persoon die de klacht behandelt, nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevredengesteld kan worden. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verdere toepassing van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

6. Onderzoek

1. Degene die de klacht behandelt, zendt een afschrift van de klacht dan wel een korte weergave van de mondelinge klacht voor commentaar aan de betrokkene. De klager wordt over de inhoud van het commentaar geïnformeerd.
2. Degene die de klacht behandelt, stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien als de klacht wegens overschrijding van de in artikel 2 lid 2 vermelde termijn niet in behandeling wordt genomen, dan wel klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen van de betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wel de betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een kort zakelijk verslag gemaakt.

7. Behandeling

De Coachultant handelt de klacht in beginsel binnen 4 weken af. Uiterlijk zal de klacht binnen 6 weken na ontvangstdatum zijn afgehandeld.

8. Afdoening

1. De Coachultant stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. Indien de klacht geheel of ten dele gegrond wordt verklaard, beslist de Coachultant of correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zal worden.
3. Indien de gegrond verklaarde klacht betrekking heeft op verrichte werkzaamheden, zal de Coachultant de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klager aantoonbaar zinloos is geworden en dit door deze schriftelijk is bevestigd.

Vastgelegd op 14 juli 2007