Klachtenprocedure CoachRegie

CoachRegie streeft naar een voortvarende en correcte behandeling van klachten en een actieve informatieverstrekking.
CoachRegie zorgt voor goede bereikbaarheid en voor de bescherming van de privacy van opdrachtgevers en cliënten. Wij hechten aan zorgvuldigheid in de houding en het gedrag van de medewerkers. Van de medewerkers mag worden verwacht dat zij cliënten correct te woord staan, hen niet onnodig laat wachten, aanvragen onbevooroordeeld behandelt, en dat zij zich in het algemeen hulpvaardig en vriendelijk tonen.
Desondanks kan het voorkomen dat een opdrachtgever of cliënt van CoachRegie het niet eens is met de wijze van behandeling, of met de wijze waarop een beslissing tot stand is gekomen. Voor het afhandelen van klachten en geschillen heeft CoachRegie een Klachtenprocedure opgesteld. Hieronder vindt u de tekst van de procedure.

Hoofdstuk 1 Begrippen

In deze procedure wordt verstaan onder:

a. opdrachtgever: verstrekker van opdrachten aan CoachRegie
b. cliënt: de persoon met wie de medewerker een professionele relatie aangaat in het kadervan onderzoek, training, coaching, advisering of begeleiding
c. medewerker: degene die in dienst van en/of in opdracht van CoachRegie eenprofessionele relatie aangaat met de cliënt in het kader van coaching, training, advisering of begeleiding
d. klager: degene die een klacht indient of een geschil aanhangig maakt.

Hoofdstuk 2 Tekst van het Klachtenreglement

Punt 1: Klachtrecht

Elke opdrachtgever en cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop hij door een medewerker van CoachRegie is bejegend, gecoacht, geadviseerd en/of begeleid is.

Punt 2: Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan: een schriftelijk uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van CoachRegie, gericht aan CoachRegie.

De klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen het optreden, handelen of stilzitten van een medewerker.
Een klacht kan betrekking hebben op:

- onheuse bejegening
- traagheid
- schending van de privacy
- falende voorlichting of communicatie
- gebreken in de dienstverlening

Punt 3: Op schrift stellen klacht

Een klacht moet schriftelijk en ondertekend worden ingediend op info@coachregie.nl
De klacht omvat ten minste:

a. volledige naam, adres en telefoonnummer van de klager
b. de dagtekening
c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
d. handtekening

Punt 4: Toedeling verantwoordelijkheid

Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de directeur. Zij laat zich hierin bijstaan door andere leden van het managementteam.

Punt 5: Administratieve afhandeling
Direct na de ontvangst van een schriftelijke klacht worden aan klager een ontvangstbevestiging en een exemplaar van dit klachtenreglement gestuurd. Een afschrift van dit schrijven wordt opgenomen in het dossier van klager.
De medewerker op wiens handelen de klacht betrekking heeft wordt door zijn leidinggevende direct over de klacht geïnformeerd.

Punt 6: Klachtenbehandeling (inzien stukken / horen partijen)
De klager en de medewerker tegen wie de klacht gericht is, worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.
De directeur hoort de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van "hoor en wederhoor" toegepast.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan de betrokkenen.
In bijzondere gevallen kan op aanvraag van klager een vergoeding voor de reiskosten worden toegekend.
Klager heeft tijdens de behandeling van zijn klacht recht op inzage in zijn dossier. Klager en medewerker hebben recht op inzage in het dossier dat in het kader van de behandeling van de klacht wordt aangemaakt.

Punt 7: Termijnen
CoachRegie handelt de klacht af binnen een termijn van zes weken na ontvangst. Bij de ontvangstbevestiging (zie punt 5 Klachtenreglement) wordt aangegeven binnen welke termijn CoachRegie de klacht zal beantwoorden. Indien de gestelde termijn niet kan worden gerealiseerd dan zullen klager en medewerker hiervan schriftelijk en met redenen omkleed door CoachRegie in kennis worden gesteld.

Punt 8: Afhandeling
De beslissing op de klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd aan klager en aan de medewerker van CoachRegie, medegedeeld.

De beslissing op de klacht bevat tenminste:

- een weergave van de klacht
- een weergave van de feiten zoals CoachRegie deze ziet
- een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht
- een oordeel over de klacht

De beslissing wordt voorzien van een dagtekening en ondertekend door de directeur van CoachRegie. De beslissing wordt opgenomen in het dossier van klager en indien gewenst, ontdaan van persoonlijke gegevens van klager, in het personeelsdossier van de medewerker.

Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden.

Bij gegrondverklaring van een klacht draagt de directeur de betrokken CoachRegisseur op de kwaliteit van producten, diensten en/of werkprocessen zodanig te verbeteren dat herhaling van de klacht wordt voorkomen. De betrokken CoachRegisseur rapporteert hierover aan de directeur.

Punt 9: Verantwoordingsinformatie
Elke klacht wordt besproken binnen het betreffende team en de directeur van CoachRegie. We beschouwen elke klacht als een impuls voor de verbetering van onze diensten, producten en werkprocessen.

Laatste versie: december 2024