

# Klachtenprocedure

## Introductie

Het is mogelijk dat tijdens begeleiding door Coachcenter een klacht ontstaat. Coachcenter neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening en de organisatie. Huidig document beschrijft de procedure in het geval er een klacht wordt ingediend.

## Melding

Een cliënt kan een klacht indienen wanneer hij/zij een afwijking ten opzichte van de verwachting constateert. Een klacht kan gaan over een opleider, medewerker of cliënt van Coachcenter of over Coachcenter als organisatie.

Een klacht kan in eerste instantie worden voorgelegd aan de Directie van Coachcenter.

De cliënt meldt de klacht uiterlijk één maand nadat de situatie waarover de cliënt een klacht heeft zich heeft voorgedaan.

Melding van de klacht kan per mail via [info@coachcenter.nl](mailto:info@coachcenter.nl), of schriftelijk. Bij schriftelijke indiening dient de klacht te worden gericht aan de Directie van Coachcenter, Leidsestraatweg 77, 2594 BB Den Haag.

De cliënt ontvangt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging.

## Vertrouwelijkheid

De Directie behandelt de klacht met volledige geheimhouding en zorgt ervoor dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(-n) wordt beschermd. Van de cliënt en eventuele externe partijen wordt eenzelfde vertrouwelijkheid vereist.

## Wel of niet in behandeling nemen

De Directie bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de cliënt hier meteen over geïnformeerd. Ook wordt de reden toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over een opleider/medewerker/cliënt van Coachcenter of over Coachcenter als organisatie gaat kan dit reden zijn de klacht niet in behandeling te nemen.

## Beoordeling en uitspraak

De Directie is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

## Behandeling

De Directie stelt zowel de cliënt als de persoon jegens wie de klacht is ingediend in de gelegenheid om gehoord te worden over de klacht. Dat kan zowel met beide partijen apart of met beiden gezamenlijk. De Directie nodigt uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiervoor uit.

Indien wenselijk dan kan een partij zich bij laten staan door een derde. Ook voor deze persoon geldt dat deze de vertrouwelijkheid in acht neemt.

De Directie streeft er naar de klacht te behandelen binnen een periode van 30 dagen. Als dit niet mogelijk is stelt de Directie partijen van het uitstel op de hoogte en informeert zij partijen over de termijn waarin afhandeling wel kan plaatsvinden.

## Bezwaar tegen uitspraak

Als de cliënt de uitspraak over een wel of niet in behandeling genomen klacht niet accepteert, dan kan de cliënt zich wenden tot een samen te stellen klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke groep van personen die door de Directie wordt aangewezen.

De cliënt geeft in dit geval bij de Directie aan dat hij/zij zich wil wenden tot de Klachtencommissie. De Directie stuurt na samenstelling alle relevante stukken over de klacht door naar de Klachtencommissie en informeert de cliënt hierover.

Als de cliënt van mening is dat de Klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan de Directie op verzoek van de cliënt andere leden van de Klachtencommissie aanstellen.

## Uitspraak Klachtencommissie

De Klachtencommissie neemt de opvolging van de klacht verder met de cliënt op. De commissie doet uitspraak over de klacht en stelt de betrokken partijen hiervan op de hoogte. De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend voor alle partijen.

Wanneer Coachcenter verantwoordelijk blijkt te zijn dan zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering in de organisatie van Coachcenter.

## Registratie klachten

De Directie van Coachcenter registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar.

Heb je een vraag of opmerking naar aanleiding van deze procedure?  
Neem contact met ons op via [info@coachcenter.nl](mailto:info@coachcenter.nl)