

## Klachtenregeling Vos-Coaching

### Waarom een klachtenregeling en klachtencommissie?

De directeur van Vos-Coaching is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de coach- en trainingsproducten. Onderdeel hiervan is het vaststellen van een klachtenregeling. In elke organisatie gaat wel eens iets mis. In vrijwel alle gevallen kan zo'n fout onderling worden opgelost. Voor die gevallen waarin dit niet lukt, geldt een klachtenreglement. Deze regeling stelt cliënten van Vos-Coaching in staat om klachten over de gang van zaken en gebeurtenissen aan de orde te stellen. De klachtenregeling biedt een signaalfunctie voor de kwaliteit van de geboden producten. Bij het vaststellen van de klachtenregeling is uitgegaan van een aantal regels.

- De klachtenregeling moet vooral laagdrempelig zijn.
- Het is de bedoeling dat de gang van zaken in de coaching, cursussen en trainingen in eerste instantie onderling wordt opgelost. Als dit niet kan door de aard van de klacht of als de klacht niet naar tevredenheid is behandeld, dan kan men een beroep doen op de klachtencommissie.
- Er wordt geen omschrijving gegeven van het soort klachten dat binnen de regeling behandeld kan worden. Er wordt alleen vermeld dat de klachten betrekking hebben op een gedraging (of het nalaten van een gedraging) of op een beslissing (of het nalaten van een beslissing).

### Wat is de taak van de klachtencommissie?

De klachtencommissie onderzoekt een klacht en adviseert de directeur van Vos-Coaching hierover. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de directeur van Vos-Coaching over:

A: de (on)gegrondheid van de klacht;

B: het nemen van maatregelen;

C: overige door de directeur van Vos-Coaching te nemen besluiten.

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van de klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan de directeur van Vos-Coaching schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### Wat is de samenstelling van de klachtencommissie?

De klachtencommissie wordt benoemd door de directeur van Vos-Coaching.

De klachtencommissie bestaat uit ten minste twee leden.

De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig wordt geacht voor de behandeling van klachten.

### Hoelang is de zittingsduur?

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van 2 jaar en zijn terstond herbenoembaar. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

### Wanneer schakel ik de klachtencommissie in?

Indien er sprake is van een klacht raadt de klachtencommissie altijd aan om de klacht allereerst zelf te bespreken met degene tegen wie de klacht gericht is. De klachtencommissie komt pas in actie als dit soort gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid.

### Wat is de procedure richting de klachtencommissie?

Een klacht moet schriftelijk en persoonlijk ondertekend worden ingediend bij de commissie. Het is dus niet mogelijk een klacht per email in te dienen. De klachtencommissie zal altijd om een handtekening vragen. In principe stelt de klager zijn of haar klaagschrift zelf op.

In het klaagschrift moeten de volgende zaken opgenomen zijn:

- A. de naam en het adres van de klager
- B. een precieze omschrijving van de klacht
- C. de naam en het adres van de verweerder (Directeur van Vos-Coaching)
- D. de dagtekening en ondertekening.

Tevens ontvangt de commissie alle schriftelijke correspondentie die van belang is om de klacht te verduidelijken. Indien het klaagschrift één van de genoemde zaken niet bevat, zal de voorzitter de klager een bepaalde termijn geven om dit verzuim te herstellen. Indien deze termijn wordt overschreden, dan kan de Commissie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

### Hoe wordt een klacht in behandeling genomen?

Binnen een week na ontvangst van het klaagschrift krijgt klager hiervan een ontvangstbevestiging. Dit is niet hetzelfde als de beslissing om de klacht in behandeling te nemen. Daarover beslist de Commissie apart. Indien besloten wordt tot behandeling wordt de behandelprocedure uiterlijk twee weken na de ontvangstbevestiging in werking gezet. Indien besloten wordt niet te behandelen, ontvangt de klager binnen 2 weken een met reden(en) omkleed schriftelijk antwoord. De behandelprocedure begint met het toezenden van het klaagschrift en eventuele bijlagen aan verweerder(s). Dit is in ieder geval de directeur. Vervolgens laat de Commissie, de directeur van Vos-Coaching en eventueel de aangeklaagde weten dat er een klacht is ingediend en zij die in behandeling heeft genomen. Hierbij vraagt de commissie om inlichtingen. Gevraagd wordt aan de directeur van Vos-Coaching en eventueel de aangeklaagde om aan te geven wat er allemaal is gedaan om de klacht zelf op te lossen. De verweerders dienen binnen 14 werkdagen op de klacht te reageren.

## Doorsturen stukken

Alle brieven en documenten die aan de Commissie worden gestuurd zijn openbaar voor de partijen. Dit betekent dat alle stukken die de Commissie ontvangt gekopieerd worden en ongewijzigd aan alle partijen die bij de klacht betrokken zijn gestuurd worden.

## Kan ik mijn klacht intrekken?

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan alle betrokkenen mee.

## Geheimhouding

Degenen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn verplicht tot geheimhouding. Als ze beschikken over gegevens die betrekking hebben op de klacht, dan moeten zij deze bewaren. Iedere betrokkene moet een eigen archief aanhouden van alle zaken die in het kader van de klachtbehandeling in hun bezit zijn gekomen.

## Wanneer vinden commissievergaderingen plaats?

Zodra de commissie alle stukken heeft ontvangen plant zij een vergadering. Deze vergadering wordt binnen 4 à 6 weken na ontvangst van de reactie van de verweerders (aangeklaagden) gepland.

## Kan ik een getuige en/of deskundigen inschakelen?

Zowel de klager als de Commissie kunnen getuigen en deskundigen oproepen. Dit wordt aan alle partijen gemeld.

## Procedure vergadering

De vergaderingen van de Commissie zijn niet openbaar. Tenzij de Commissie afziet van het horen van door klager of verweerder meegebrachte getuigen en deskundigen, verloopt het horen van deze personen via de voorzitter. Het is mogelijk dat de voorzitter, behalve aan de andere commissieleden, ook partijen gelegenheid biedt – via hem/haar – de getuige of deskundige vragen te stellen.

## Schriftelijke behandeling

De Commissie kan eventueel besluiten een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen.

## Het uitbrengen van het advies door de commissie

De Commissie bepaalt in besloten vergadering over het advies dat zij over de klacht zal geven. Bij deze beraadslaging dienen alle leden die tot de behandelende Commissie behoren, aanwezig te zijn. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen. Bij het

staken van de stemmen, geeft de stem van de voorzitter de doorslag. Het kan zijn dat de Commissie na de sluiting van de vergadering van oordeel is dat voortzetting op een nieuwe zitting moet plaatsvinden of dat zij schriftelijk nog nadere inlichtingen bij partijen of derden wil inwinnen. In dat geval schort zij de termijn voor het vaststellen van haar advies op.

#### Wat zijn de vastgestelde termijnen van een advies

Tenzij de Commissie de behandeling van de klacht nog niet kan afronden, zoals hierboven genoemd, stelt zij binnen vier weken na de sluiting van de zitting of de schriftelijke behandeling het advies vast. De fungerend voorzitter kan deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen.

#### Wat is de inhoud van het advies?

Het advies van de Commissie bestaat meestal uit twee delen.

1. Het bevat in ieder geval een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
2. Het kan aanbevelingen bevatten aan de directeur van Vos-Coaching voor te treffen maatregelen.

Het advies wordt getekend door de fungerend voorzitter en is bindend voor directie.

#### Bekendmaken advies

De Commissie zendt haar advies toe aan alle partijen.

#### Na de klachtbehandeling door de klachtencommissie:

##### **Beslissing**

Het laatste dat de klachtencommissie met de klacht doet is het toezenden van haar advies aan de betrokken partijen. Binnen vier weken na ontvangst van dit advies moet de directeur van Vos-Coaching schriftelijk meedelen of;

- A. hij/zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt;
- B. hij/zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

#### Mogelijkheden van beroep

Tegen het advies van de klachtencommissie kan men geen beroep aantekenen.

#### Registratie en bewaartermijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

## Slotbepalingen

Openbaarheid van de klachtenregeling.

De directeur van Vos-Coaching legt deze regeling voor elk lid of klant ter inzage en stelt alle belanghebbenden middels de website op de hoogte van deze regeling.

## Wijzigingen van het reglement

- In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directeur van Vos-Coaching
- De toelichting maakt deel uit van de regeling.
- Deze regeling treedt in werking op 24 januari 2019
- Deze regeling is vastgesteld op 24 januari 2019

## Adressering klacht

Klachtencommissie Vos-Coaching, Industrieweg 15 D, 8471 AD Wolvega