
KLACHTENREGLEMENT

HSP LOOPBAANBEGELEIDING

© JITKA VAN ROERMUND, 2018

Dit klachtenreglement is een richtlijn voor Opdrachtgever c.q. Coachee en Opdrachtnemer c.q. Coach/Trainer waarin staat omschreven over hoe om te gaan met klachten die kunnen ontstaan tijdens een Traject of Training of overige werkzaamheden.

INHOUD

1. Inleiding	2
2. Begrippen	2
3. Uitgangspunten van de klachtenregeling.....	3
4. Klachtopvang en afhandeling	3
5. Ontvankelijkheid van de klacht.....	4
6. Eventueel vervolg	4

1. INLEIDING

HSP loopbaanbegeleiding probeert er alles aan te doen om de dienstverlening aan haar klanten zo goed mogelijk te laten verlopen. Desondanks kan het voorkomen dat men niet helemaal tevreden is en dat klachten kunnen ontstaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn waarvan geleerd kan worden. Ook kan een klacht aanleiding zijn om maatregelen te treffen waardoor voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet. Zo kan de klacht uiteindelijk bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening. Daarom wordt grote waarde gehecht aan een goede opvang en behandeling van klachten.

In deze klachtenregeling is geregeld hoe bij HSP loopbaanbegeleiding wordt omgegaan met klachten. Het doel van de klachtenregeling is tweeledig. Enerzijds om de indiener van de klacht te begeleiden en zorg te dragen voor een goede afhandeling van de klacht. Anderzijds om bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

2. BEGRIPPEN

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: De natuurlijke of rechtspersoon namens wie HSP loopbaanbegeleiding coaching, training of aanverwante werkzaamheden aanbiedt onder toepassing van deze algemene voorwaarden.

Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van Diensten op het gebied van coaching, training of aanverwante werkzaamheden.

Coach: De natuurlijke persoon die in opdracht van HSP loopbaanbegeleiding de uitvoerende coachwerkzaamheden verricht

Coachee: De natuurlijke persoon die deelneemt aan (een) begeleiding(straject) op het gebied van coaching, training of aanverwante werkzaamheden

Traject: een reeks coachgesprekken (minimaal 2, maximaal 20) waarin gewerkt wordt aan een coachvraag. Zowel het aantal coachgesprekken als de coachvraag worden voorafgaand aan het traject nader gespecificeerd en schriftelijk vastgelegd in een overeenkomst.

Coachvraag:

Een veranderwens van Coachee in de vorm van een vraag welke de rode draad vormt tijdens het coachtraject. Een coachvraag is vaak als volgt geformuleerd: "Hoe kan ik...?" "Hoe vind ik ...?"

Trainer: De natuurlijke persoon die in opdracht van HSP loopbaanbegeleiding de uitvoerende trainingswerkzaamheden verricht

Training: een (reeks) groepsbijeenkomst(en) waarin vaardigheden aangeleerd worden en/of begeleid collegiaal overleg plaatsvindt en / of informatie wordt overgedragen.

Diensten: Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.

Klacht: Een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging (het handelen, een besluit of het nalaten daarvan) van de organisatie en/of van een Coach die voor de organisatie werkzaam is of is geweest

Klachtenafhandeling: Verzamelbegrip voor alle handelingen en procedures die betrekking hebben op de omgang met klachten

3. UITGANGSPUNTEN VAN DE KLACHTENREGELING

De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

1. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking en oplossing van een klacht te komen
2. Behoud van een goede relatie tussen Coach c.q. Opdrachtnemer en Coachee c.q. Opdrachtgever
3. Het verbeteren van de dienstverlening

4. KLACHTOPVANG EN AFHANDELING

Bij wie kan Opdrachtgever c.q. Coachee terecht met een klacht?

1. de Coach / Trainer over wie hij/zij niet tevreden is (rechtstreeks naar emailadres van de coach/trainer)
2. in het geval dat iemand begeleid wordt door een coach /trainer die ingehuurd is door de organisatie kan de klacht (ook) ingediend worden bij de organisatie (info@hsploopbaanbegeleiding.nl)

Situatie 1: Coachee c.q. Opdrachtgever bespreekt zijn/haar ontevredenheid rechtstreeks met de Coach/Trainer over wie hij/zij niet tevreden is

1. Coach/Trainer c.q. Opdrachtnemer maakt de indiener van de klacht, indien van toepassing, attent op de klachtenregeling
2. de klacht wordt schriftelijk en zo spoedig mogelijk ingediend, uiterlijk binnen 48 uur na constatering, ofwel – bij niet zichtbare gebreken – binnen 48 uur nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd.
3. De ontvanger bevestigt de ontvangst van de klacht en stelt degene die ontevreden is over de geleverde begeleiding en / of behandeling en / of uitvoering van diensten in de gelegenheid om diens ontevredenheid met haar/hem te bespreken tijdens een persoonlijk gesprek (evt. telefonisch).
4. Coach/Trainer c.q. opdrachtnemer betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de indiener van de klacht daartegen geen bezwaar heeft
5. Indien de Coach/Trainer ingehuurd is door de organisatie rapporteert hij/zij over de klachtafhandeling aan de eigenaar van de organisatie.
6. De klacht wordt meegenomen in de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening

Situatie 2: Coachee c.q. Opdrachtgever bespreekt zijn/haar ontevredenheid rechtstreeks met de organisatie

1. De eigenaar van de organisatie maakt de indiener van de klacht, indien van toepassing, attent op de klachtenregeling
2. De klacht wordt schriftelijk en zo spoedig mogelijk ingediend, uiterlijk binnen 48 uur na constatering, ofwel – bij niet zichtbare gebreken – binnen 48 uur nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd.
3. De eigenaar van de organisatie bevestigt de ontvangst van de klacht en stelt degene die ontevreden is over de geleverde begeleiding en / of behandeling en / of uitvoering van diensten in de gelegenheid om diens ontevredenheid met haar te bespreken tijdens een persoonlijk gesprek (evt. telefonisch). Eventueel kunnen anderen worden betrokken bij dit gesprek als dit steunend is en/of bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede. Alleen als beide gesprekspartners daartegen geen bezwaar hebben.
4. De eigenaar van de organisatie bespreekt de klacht met de desbetreffende Coach of Trainer
5. Na het gesprek vindt schriftelijke terugkoppeling plaats door de eigenaar van de organisatie met de indiener van de klacht.
6. De klacht wordt meegenomen in de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

5. ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT

De eigenaar van de organisatie kan een klacht als niet-ontvankelijk verklaren als:

1. de klacht niet schriftelijk is ingediend
2. de klacht niet tijdig is ingediend; niet binnen 48 uur na constatering, ofwel – bij niet zichtbare gebreken – binnen 48 uur nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd
3. de klacht anoniem is ingediend
4. een gelijke klacht van dezelfde indiener nog in behandeling is
5. de organisatie reeds eerder een uitspraak heeft gedaan over dezelfde klacht, terwijl zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan waardoor hernieuwde behandeling zinvol is

Indien de eigenaar van de organisatie een klacht als niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de indiener van de klacht.

6. EVENTUEEL VERVOLG

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost kan een mediator worden ingeschakeld om te bemiddelen. De uiteindelijke beslissing om al dan niet een mediator in te schakelen ligt bij de organisatie. De kosten hiervan komen ook voor rekening van de organisatie.

Indien ook mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.

Deze regeling treedt in werking op 01-09-2018.