

Klachtenreglement van post-hbo Coach in het Onderwijs

Versie april 2019

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Klacht: iedere uiting van ongenoegen (schriftelijk of mondeling ingediend) over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) post-hbo Coach in het Onderwijs.
2. Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor post-hbo Coach in het Onderwijs, ongeacht of hij in dienst is van post-hbo Coach in het Onderwijs of ingehuurd.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop post-hbo Coach in het Onderwijs zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij post-hbo Coach in het Onderwijs. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoorde-lijkheid van post-hbo Coach in het Onderwijs, wordt aangemerkt als een gedraging van post-hbo Coach in het Onderwijs.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Post-hbo Coach in het Onderwijs draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen. De klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Hoofdstuk 2. De behandeling van klachten

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Een klacht kan dient schriftelijk te worden ingediend en als bijlage digitaal te worden verstuurd aan info@coachinhetonderwijs.com. De klacht bevat ten minste:
 1. de naam en het adres van de indiener;
 2. de dagtekening;
 3. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
 4. Ondertekening door de indiener.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 5 Interventie

1. Zodra post-hbo Coach in het Onderwijs naar tevredenheid van de klant aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
2. Aan de klant wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat post-hbo Coach in het Onderwijs er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klant niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. Post-hbo Coach in het Onderwijs bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 dagen. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien..
2. post-hbo Coach in het Onderwijs zendt een klacht die niet voor haar bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.
3. Mocht er aanleiding zijn voor verdere onderzoek dan wordt de periode verlengd met vier weken. De klant wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

Artikel 7 Onpartijdige klachtenbehandelaar

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt of opdrachtgever wordt afgehandeld door een medewerker van post-hbo Coach in het Onderwijs, dan zal de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke commissie. Deze commissie bestaat uit mensen die niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en die geen belangen hebben bij de bedrijfsvoering van post-hbo Coach in het Onderwijs. Deze personen zijn de leden van de Veldadvies Raad en zijn te bereiken via info@onderwijsinhetonderwijs.com t.a.v. de klachtencommissie. De uitspraak van deze commissie is voor post-hbo coachinhetonderwijs bindend. Eventuele consequenties worden door ons zo spoedig mogelijk afgehandeld.

Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

Post-hbo Coach in het Onderwijs is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

1. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
2. Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
3. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
4. Zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10 Hoorplicht

1. post-hbo Coach in het Onderwijs stelt de klant en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klant kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klant heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klant wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

Post-hbo Coach in het Onderwijs handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Waarbij er mogelijkheid is om deze termijn te verlengen met vier weken indien de commissie daar aanleiding toe ziet. De klacht zal hierover tijdig worden geïnformeerd.

Artikel 12 Afhandeling

1. post-hbo Coach in het Onderwijs stelt de klant schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging post-hbo Coach in het Onderwijs kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
3. De klachten worden opgenomen in een klachtenregister en gedurende een periode van 2 jaar bewaard.

Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

Artikel 13 Citeertitel, bekendmaking, inwerkingtreding

Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement post-hbo Coach in het Onderwijs 1-4-2019. Naar dit klachtenreglement van post-hbo Coach in het Onderwijs wordt verwezen op de website www.coachinhetonderwijs.com/klachtenreglement

Amsterdam, april 2019
Heleen Florusse
Mieke de Leeuw
Eigenaars van post-hbo Coach in het Onderwijs