

 Canter Coaching	Handboek Canters Coaching Deel: Protocolen, regelingen & modellen Hoofdstuk: Klachten Paragraaf: Klachtenregeling Subparagraaf:	Nr. 7110 Versie 4-09-2019 Auteur: Hans Canters
---	--	--

KLACHTENREGELING

Canter Coaching kent een klachtenregeling welke tot doel heeft het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen, evenals het voorzien in een procedure om op klachten binnen zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren in het bijzonder. Deze klachtenregeling is als volgt vastgelegd:

Begripsomschrijving

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

<u>Klacht:</u>	Elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een coach of de organisatie van Canter Coaching, door of namens klager - mondeling dan wel schriftelijk- kenbaar gemaakt aan het meldpunt klachten van Canter Coaching.
<u>Klager:</u>	De bij een coaching betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit. Ook: (stage)bedrijven, opleidingsinstituten, instellingen en andere partijen waarmee door of namens Canter Coaching wordt samengewerkt.
<u>Behandelaar:</u>	De door de directeur van Canter Coaching aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht. Deze is niet rechtstreeks betrokken bij de klacht. Indien de klacht de directeur van Canter Coaching betreft zal een van de voor Canter Coaching werkende coaches als behandelaar optreden.
<u>Coach:</u>	De in dienst van of onder verantwoordelijkheid van Canter Coaching werkende coach tegen wie de klacht zich richt.
<u>Klachtenregeling:</u>	Onderhavige klachtenregeling.
<u>Opdrachtgever:</u>	De (rechts)persoon in wiens opdracht Canter Coaching de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft, verricht.

Procedure:

- 1- Wanneer de klager bij Canter Coaching of bij een onder zijn verantwoordelijkheid werkende coach uiting geeft aan een klacht en deze niet aanstonds oplosbaar blijkt wordt deze formeel in behandeling genomen. De klacht dient in dat geval - voor zover dat nog niet gebeurd is - duidelijk en met redenen omkleed door de klager te worden gemeld bij:
 - Canter Coaching
 - Hertog Reinoudsingel 151
 - 5913 XD Venlo.

Het meldpunt is op werkdagen telefonisch bereikbaar op nr. 06-48330631

	Handboek Canters Coaching Deel: Protocolen, regelingen & modellen Hoofdstuk: Klachten Paragraaf: Klachtenregeling Subparagraaf:	Nr. 7110 Versie 4-09-2019 Auteur: Hans Canters
---	---	--

2- De klager doet bij zijn klachtmelding in elk geval opgave van:

- naam en adres, telefoonnummer, eventueel faxnummer en eventueel emailadres;
- de naam van de behandelende coach;
- een heldere omschrijving van de klacht.

De klacht wordt door Canters Coaching geregistreerd (zie verder bij Klachtenmanagement). Een ontvangstbevestiging met de tekst van de registratie wordt binnen 1 kalenderweek aan zowel klager als coach gezonden.

3- Indien de klacht niet aanstonds, nadat de klager daaraan bij Canters Coaching uiting heeft gegeven, wordt opgelost, stelt de behandelaar de opdrachtgever binnen vijf werkdagen na ontvangst van de melding op de hoogte van de klachtmelding en van de in artikel 2. bedoelde gegevens.

4- Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen stelt de behandelaar de klager binnen vier weken daarvan schriftelijk op de hoogte.

5- De klacht zal in behandeling worden genomen door een onafhankelijke medewerker die zelf niet bij de klacht betrokken is: Mw. Annette Vierling annettevierling@canterscoaching.nl

6- De behandelaar van de klacht draagt ervoor zorg dat de klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor (indien de klager en/of de coach dat op prijs stelt) adequaat wordt behandeld en dat de klacht is afgehandeld binnen vier weken na de datum waarop de behandelaar de klachtmelding en de in artikel 2. bedoelde gegevens en documenten heeft ontvangen.

7- De behandelaar legt de datum waarop hij de in artikel 2. bedoelde gegevens en documenten heeft ontvangen, alsmede de door hem gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de klager en/of de behandelende coach gemaakte afspraken, deugdelijk vast.

8- De klager wordt door de behandelaar binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de afhandeling en het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn dan stelt de behandelaar de klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

9- De op de klacht betrekking hebbende stukken alsmede alle data en doorlooptijden en worden deugdelijk gearchiveerd in een klachtenmanagementsysteem.

10- In de periodieke managementsrapportage die Canters Coaching voor de opdrachtgever verzorgd zal melding gemaakt worden van eventuele klachten en de afhandeling hiervan.

11- Op de onderhavige klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

12- Klachten die niet naar tevredenheid van klager en/of de opdrachtgever worden opgelost worden door Canters Coaching voorgelegd aan de opdrachtgever. Ook zal Canters Coaching

 Canter Coaching	Handboek Canters Coaching Deel: Protocolen, regelingen & modellen Hoofdstuk: Klachten Paragraaf: Klachtenregeling Subparagraaf:	Nr. 7110 Versie 4-09-2019 Auteur: Hans Canters
---	---	--

de klant er altijd op wijzen dat hij/zij zelf kan escaleren naar de opdrachtgever. Klachten die niet naar tevredenheid worden opgelost worden uitsluitend door het Nederlandse rechter beslecht.

Venlo, augustus 2002 (herzien 3 april 2006, herzien 6 december 2007, herzien 25 maart 2009, herzien februari 2014, herzien 28 maart 2016, herzien 1 april 2016, herzien 26 maart 2018, herzien 4 september 2019)

Hans Canters,
directeur