

## **Klachtenreglement JOP COACHING**

1. Definitie van een klacht
2. Indienen van een klacht
3. Behandeling van een klacht
4. Ontvangstbevestiging
5. Horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft
6. Beantwoording van de klacht
7. Rapportage over de klachtenprocedure

### **1. Definitie van een klacht**

Onder een klacht verstaan we iedere uiting, schriftelijk of mondeling van ontevredenheid over het handelen of juist niet handelen van JOP COACHING of een van haar medewerkers of van derden die in opdracht van JOP COACHING werkzaamheden ten behoeve van klanten van JOP COACHING hebben verricht.

### **2. Indienen van een klacht**

2.1 Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die te maken heeft met de activiteiten van JOP COACHING.

2.2 Anonieme klachten hoeven we niet in behandeling te nemen.

2.3 Van behandeling van een klacht kunnen we afzien als meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. De indiener ontvangt binnen enkele dagen een bericht dat we de klacht om die redenen niet in behandeling nemen.

2.4 Het is noodzakelijk dat klachten worden gericht tot JOP COACHING, Postbus 2202, 8901 JE Leeuwarden.

2.5 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

### **3. Behandeling van een klacht**

De directie van JOP COACHING behandelt de klachten.

### **4. Ontvangstbevestiging**

We bevestigen de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen enkele dagen. In deze bevestiging staat de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

### **5. Horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft**

5.1 Op zijn verzoek kan de klager zijn standpunt mondeling toelichten.

5.2 Als het nodig is, vragen we zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, zijn zienswijze mondeling naar voren te brengen.

5.3 We vragen sowieso de klager zijn zienswijze mondeling naar voren te brengen, als de beoordeling van zijn klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

5.4 Van de toelichting van zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, maken we een verslag die beiden ontvangen.

### **6. Beantwoording van de klacht**

6.1 Bij de behandeling van een klacht streven we een behandelingstermijn na van vier weken.

6.2 Mocht we de behandeling van een klacht niet binnen die termijn kunnen afronden, dan ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop hij de beantwoording tegemoet kan zien.

6.3 De beslissing op de klacht delen we schriftelijk mede aan de klager.

6.4 De beslissing op de klacht bevat een weergave van de klacht, een weergave van de feiten zoals JOP COACHING deze ziet, een oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.

6.5 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.

6.6 Als een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van JOP COACHING.

## **7. Rapportage over de klachtenprocedure**

7.1 Iedere vier maanden of zoveel vaker als dit noodzakelijk is, worden als onderdeel van de managementanalyse de klachten geanalyseerd op aantal, aard en oorzaak. Aan de hand van deze analyse formuleren we maatregelen.

7.2 Een opdrachtgever van JOP COACHING kan verzoeken periodiek een rapportage te ontvangen over de behandeling van klachten van haar cliënten. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.