

Klachtenregeling voor cliënten en cursisten van LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH

LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH streeft in de uitvoering van haar werkzaamheden naar optimale kwaliteit. LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH erkent dat zich desalniettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten en andere belanghebbenden of cursisten zich wensen te beklagen over gedragingen van medewerkers van LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH omtrent de hulpverlening, dan wel training. Het recht op een zorgvuldige behandeling van klachten staat hierin centraal. Het streven naar optimale kwaliteit betekent dat LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH zich zal inspannen om situaties van waaruit een klacht kan voortvloeien c.q. ontstaan, te onderkennen en daarin pro-actief probleemoplossend te handelen. Het verdient de voorkeur dat, ook ná de formele indiening van een klacht, de klager en de betrokken medewerker en/of de leidinggevende in eerste instantie middels een bemiddelingsgesprek samen tot een oplossing proberen te komen. Als na de bemiddeling een bevredigende oplossing van de klacht uitblijft, doorloopt de klager – uitgaande van de schriftelijke indiening van een klacht – het traject van hoor en wederhoor in het kader van de klachtenprocedure, teneinde een uitspraak over de klacht te krijgen. Niet behandeling, niet-ontvankelijkverklaring en kennelijke ongegrondheid van een klacht

- 1.** Een klacht wordt niet verder behandeld door LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH indien zij wordt ingetrokken of wanneer zij is weggenomen door bemiddeling.
- 2.** LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH kan de klacht niet ontvankelijk verklaren wanneer niet is voldaan aan de formele vereisten van indiening van de klacht zoals in deze regeling is geformuleerd of wanneer de klacht door niet klachtgerechtigden is ingediend.
- 3.** Indien uit de door de klager verstrekte gegevens naar voren komt dat de klacht kennelijk ongegrond is, kan LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH zonder verder onderzoek en zonder hoorzitting dit oordeel geven. Kennelijke ongegrondheid kan slechts worden aangenomen als op voorhand zonneklaar is dat een klacht ongegrond is.
- 4.** LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH stelt de klager en beklagde schriftelijk van de niet-behandeling, de niet-ontvankelijk verklaring of kennelijke ongegrondheid van een klacht op de hoogte en vermeldt daarbij de redenen.
- 5.** In geval van twijfel omtrent de ontvankelijkheid van een klacht zal de klacht in het voordeel van de klager toch ontvankelijk worden verklaard en behandeld worden conform deze regeling.

Bemiddelingstraject voorafgaande aan (eventueel) horen

- 1.** Indien LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH een klacht ontvankelijk acht, zal de klacht ter bemiddeling in behandeling worden genomen.
- 2.** Indien klager daarmee instemt, zal de manager klager en beklagde oproepen om te komen tot het oplossen van de klacht.

3. De beklagde dient voor het bemiddelingsgesprek plaats heeft een verweerschrift naar aanleiding van de klacht in te dienen bij LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH. Een afschrift van dit verweerschrift wordt toegezonden naar de klager.

Van de uitkomst van het bemiddelingsgesprek wordt door de LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH schriftelijk verslag gedaan aan de klager. Het verslag bevat een korte weergave van hetgeen naar voren is gekomen en de (eventueel) gemaakte afspraken. De klachtenprocedure kan in dit kader voor ten hoogste vier weken worden opgeschort indien de klager zich wil beraden over voortzetting van de klacht.

4. Naar aanleiding van het verslag verzoekt LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH de klager schriftelijk of hij de klacht handhaaft met vermelding dat indien klager binnen twee weken na dagtekening en versturing van dit verzoek hierop niet heeft gereageerd, de klacht als ingetrokken wordt beschouwd. Dit wordt vervolgens door LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH schriftelijk aan de klager kenbaar gemaakt waarna het dossier wordt gesloten.

5. Indien de klager zijn klacht handhaaft, wordt door LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH een hoorzitting gepland.

Hoortraject

1. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

2. LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH krijgt de beschikking over alle stukken betreffende de klacht en de hulpverlening die aanleiding was tot de klacht. Ook de klager en de beklagde krijgen de beschikking over deze stukken.

3. LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH kan bij partijen en bij derden verzoeken om schriftelijke informatie aan haar te overleggen, doch alleen voor zover deze informatie voor de oordeelsvorming van LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH van belang kan zijn.

4. Bij het verstrekken van informatie dienen de Wet bescherming persoonsgegevens als uitgangspunt. Alle informatie die vervolgens ter kennis van LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH komt, is voor klager en beklagde ter inzage en kan tijdens de behandeling van de klacht aan de orde komen.

5. In afwijking van het in het vorige lid bepaalde kan LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH op verzoek van een der partijen besluiten dat bepaalde stukken als bedoeld in het tweede lid niet door de wederpartij kunnen worden ingezien. Alsdan deelt LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH wel de zakelijke inhoud van deze vertrouwelijke stukken aan de wederpartij mee.

6. LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH spreekt geen oordeel uit voorafgaande aan de hoorzitting.

7. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een der partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH, en LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH op grond daarvan van oordeel is dat van het beginsel van hoor en wederhoor tijdens de hoorzitting dient te worden afgezien.

8. LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH is bevoegd tijdens de hoorzitting getuigen en deskundigen te horen. Het is ter beoordeling aan LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH of het horen van getuigen en deskundigen in het bijzijn van partijen geschiedt.

9. De klager en degene over wie is geklaagd, kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Registratie van klachten

1. LIAN LINSSEN | KIND- EN OUDERCOACH registreert alle klachten in een klachtenregister.

Registratie geschiedt vanuit administratief oogpunt en vanwege procesrechtelijke aspecten. In het klachtenregister worden de volgende gegevens geregistreerd:

- Datum van indiening van de klacht,

- Naam van de klager,
 - Naam van de beklaagde,
 - aard en inhoud van de klacht,
 - wijze van afhandeling,
 - de beslissing en/of aanbevelingen van de Klachtencommissie,
 - de eventuele daaropvolgende beslissing van de Stichting, en
 - de datum van sluiting van het dossier na intrekking, afronding of beëindiging van de klacht.
2. Een klachtenregister wordt aan het einde van de maand december van een kalenderjaar officieel worden afgesloten.