

# Kooter

## Loopbaanbegeleiding en Coaching

### Klachtenregeling

#### Algemeen:

De directeur van Kooter Loopbaanbegeleiding en Coaching vindt het wenselijk om een regeling te treffen voor het indienen en behandelen van klachten omtrent haar dienstverlening. Een gegronde klacht wordt meegenomen in de kwaliteitsverbetering van haar dienstverlening.

#### Artikel 1. Definities.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1. **Klacht:** een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijke stuk, waarin de cliënt of opdrachtgever zijn of haar ongenoegen uit over de wijze waarop de dienstverlening van Kooter Loopbaanbegeleiding en Coaching heeft plaatsgevonden of een klacht over derden, die in opdracht en ten behoeve van cliënten en opdrachtgevers van Kooter Loopbaanbegeleiding en Coaching werkzaamheden verrichten.
- 1.2. **De klager:** degene die bij Kooter Loopbaanbegeleiding en Coaching een klacht heeft ingediend of diens gemachtigde.
- 1.3. **Een klaagschrift:** een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Kooter Loopbaanbegeleiding en Coaching.
- 1.4. **De directeur:** de directeur Mw. A.M.J. Kooter van Kooter Loopbaanbegeleiding en Coaching, gevestigd; Burg. Vd Mortelplein 104, 5037 PL te Tilburg.

#### Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1. Iedere cliënt ontvangt bij start van het traject een kopie van het klachtenreglement
- 2.2. Iedere belanghebbende binnen een door Kooter Loopbaanbegeleiding en Coaching uit te voeren re-integratietraject, outplacementtraject of loopbaanbegeleidingstraject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.3. De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de directeur van Kooter Loopbaanbegeleiding en Coaching.
- 2.4. Een klacht is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend en bevat tenminste:
  - naam en adres van de klager;
  - de datum van de melding;
  - een omschrijving van de klacht;
  - de gedragingen, uitlatingen en /of handelingen waarover geklaagd wordt.

#### Artikel 3. Klachtbehandeling (mondeling)

- 3.1. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de directeur. Deze zal de betreffende medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd mondeling in kennis stellen van de klacht.
- 3.2. Op verzoek van de directeur zal er een gesprek plaatsvinden tussen de klager, degene over wiens gedraging wordt geklaagd en indien nodig de directeur.
- 3.3. Indien de mondelinge klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost vervalt de procedure conform artikel 4 en 5 van dit reglement.

- 3.4. Indien de mondelinge klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, wordt de klager verzocht deze klacht schriftelijk in te dienen, binnen twee weken na datum van het laatste gesprek.
- 3.5. Na ontvangst van de schriftelijke klacht (klaagschrift) wordt de procedure gevolgd voor afhandeling van een schriftelijke klacht.

#### **Artikel 4. Klachtbehandeling (schriftelijk)**

- 4.1. De klager krijgt maximaal binnen *twee weken* bericht van ontvangst van de klacht, na datum van ontvangst.
- 4.2. De directeur zendt een afschrift van de klacht en van de daarbij behorende stukken aan de medewerker.
- 4.3. De klacht wordt binnen *zes weken*, na de ontvangstdatum, schriftelijk afgehandeld.
- 4.4. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht, uiterlijk binnen *vier* weken na ontvangstdatum, hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
- 4.5. De behandeling van de klacht geschiedt door de directeur, tenzij de klacht de directeur zelf betreft. In dat geval wordt de klacht conform dit reglement behandeld door een extern onafhankelijke klachtenbemiddelaar, mw. Mr. Drs. E.C. Huijsmans, advocaat in Tilburg.

#### **Artikel 5. Hoor en wederhoor**

- 5.1. De directeur stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in een persoonlijk gesprek, de gelegenheid hun visie op het gebeuren te geven.
- 5.2. Van dit gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit wordt aan beide betrokkenen toegezonden. Plaats en tijdstip van het persoonlijk gesprek wordt in gezamenlijk overleg bepaald.
- 5.3. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene schriftelijk heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht van hoor en wederhoor.
- 5.4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken. Op verzoek kunnen zowel klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
- 5.5. De klager en degene op wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.

## **Artikel 6. Bevindingen**

- 6.1. Indien de klager of degene over wiens gedrag wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de directeur de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

## **Artikel 7. Geen verplichting tot afhandeling klacht**

- 7.1. De klacht wordt niet in behandeling genomen als het feit waartegen wordt geklaagd, langer dan één jaar, voor indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
- 7.2. De klacht wordt niet in behandeling genomen als deze anoniem is.
- 7.3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld.
- 7.4. De klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht betrekking heeft op een gedraging 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.
- 7.5. De klacht wordt niet in behandeling genomen als ter zake 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 ter zake van dit feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 7.6. De klacht wordt verder niet in behandeling genomen als deze niet de elementen bevat zoals genoemd in artikel 2, lid 2.4.

## **Artikel 8. Registratie**

- 8.1. De directeur draagt zorg voor een deugdelijk klachtenregistratiesysteem.
- 8.2. Dit systeem voldoet aan de gestelde eisen van de opdrachtgever UWV op het gebied van achtergrondinformatie, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
- 8.3. De directie draagt zorg dat zij, te allen tijde, doch minimaal één keer per kwartaal (kan) rapporteren aan het UWV.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Tilburg, d.d. 1 april 2008.

A.M.J. Kooter

Directeur Kooter Loopbaanbegeleiding en Coaching.