

## Klachtenreglement Van Berkum Loopbaancoaching

Wij zijn blij met onze tevreden klanten. Natuurlijk kan het voorkomen dat wij iets kunnen verbeteren waar u niet tevreden over bent. Of dat u iets dwars zit over onze dienstverlening. Blijf er dan niet mee zitten en laat het ons weten! Ook daar zijn we blij mee, want dan kunnen we bijsturen en/of zoeken naar een goede oplossing.

We nodigen u uit om zo snel mogelijk aan te geven als er iets naar uw oordeel niet goed of helemaal lekker gaat. De praktijk leert dat we er dan samen uitkomen en tijdig kunnen bijsturen.

Heeft u toch een klacht over ons? En kan deze klacht niet weggenomen worden door de persoon waar u een klacht over heeft? Dan is dit klachtenreglement van toepassing. De 'u' in dit document bent u: de klant van Van Berkum Loopbaancoaching. Als er 'wij' staat, gaat het over ons: Van Berkum Loopbaancoaching.

### Waarom dit klachtenreglement?

- Om officiële klachten op zorgvuldige en eenduidige wijze te registreren en af te handelen.
- Om de oorzaken van de klachten weg te nemen.
- Om maatregelen te kunnen nemen waarmee we herhaling kunnen voorkomen.

### Wat beschouwen wij als een klacht?

Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van Van Berkum Loopbaancoaching. U geeft daarbij aan dat u een officiële klacht wilt indienen. U vermeld daarbij uw naam en adres, dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

### Hoe werkt het klachtenreglement?

Hieronder leest u hoe wij uw klachten afhandelen.

#### 1. WIJ ONTVANGEN EN REGISTREREN DE SCHRIFTELIJKE KLACHT

Uw klacht registreren wij op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht voegen we als bijlage bij het formulier. Zo nodig nemen wij telefonisch contact met u op om aanvullende informatie te krijgen.

#### 2. WE BEPALEN WIE DE KLACHT AFHANDELT

Wij stellen een onafhankelijk persoon aan die de klacht afhandelt. Deze persoon is een erkend lid van de NOLOC, de beroepsvereniging van loopbaanprofessionals. De persoon die de klacht afhandelt is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waar de klacht over gaat. Op het standaard klachtenformulier vermelden wij de naam en de functie van diegene die de klacht afhandelt.

#### 3. U KRIJGT EEN ONTVANGSTBEVESTIGING

De persoon die de klacht afhandelt, stuurt u uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Hierin staat:

- een korte omschrijving van de klacht, inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging registreert de behandelaar van uw klacht op het standaard klachten formulier.

#### **4. DE BEHANDELAAR ONDERZOEKT DE KLACHT**

De behandelaar van uw klacht legt de klacht voor aan de betrokken medewerker(s). Deze persoon vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier. Dit gebeurt op zo'n manier, dat de betrokken medewerker zich akkoord verklaart met de omschrijving. Degene die de klacht afhandelt informeert de betrokken medewerker over de verdere afhandeling.

#### **5. DE BEHANDELAAR NEEMT MAATREGELEN**

De behandelaar van uw klacht bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij of wij u iets aanbieden. Dit kan een correctie zijn, een compensatie of schadevergoeding en/of een vervangende dienst. De behandelaar van uw klacht bepaalt dit aan de hand van:

- de ernst van de klacht
- de aanwijsbare oorzaak
- de persoon op wie de klacht betrekking heeft

De behandelaar van uw klacht belt u op en doet u een aanbod. Hij vraagt u of u tevreden bent over de maatregel. U ontvangt een schriftelijk verslag van dit telefoongesprek. Dit gebeurt binnen zes weken nadat wij uw klacht ontvingen. Als het nodig is, kan deze periode van zes weken gemotiveerd worden verlengd.

Bent u niet tevreden met het aanbod? Dan beoordeelt de behandelaar van uw klacht of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod nodig is. Dit aanbod en de reactie van de klager legt de behandelaar van de klacht vast op het standaard klachtenformulier.

Als wij een klacht ongegrond vinden en niet in behandeling nemen, wordt u daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum schriftelijk op de hoogte gesteld.

#### **6. U ONTVANGT EEN VERSLAG NA HET OPLOSSEN VAN DE KLACHT**

De behandelaar van uw klacht stuurt een schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen. Dit doet hij binnen twee weken na het oplossen van de klacht.

#### **7. WIJ NEMEN PREVENTIEVE MAATREGELEN ALS DAT NODIG IS**

De behandelaar van uw klacht bepaalt of er preventieve maatregelen nodig zijn. Dit zijn maatregelen die herhaling voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen legt de behandelaar van de klacht vast op het standaard klachtenformulier.

#### **8. WIJ ANALYSEREN DE KLACHT**

De behandelaar van uw klacht handelt af wat met u is afgesproken. Verder analyseert van Berkum loopbaancoaching elk jaar de binnengekomen klachten. Zij beoordeelt daarbij:

- of er trends zichtbaar zijn;
- of de corrigerende maatregel heeft geleid tot tevredenheid;
- of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Deze analyse maakt deel uit van ons kwaliteitsbeleid.

#### **9. BENT U NIET TE VREDEN OVER ONZE AFHANDELING VAN UW KLACHT?**

Dan is het mogelijk de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het coachings c.q. reïntegratietraject. Dit is bijvoorbeeld:

- de werkgever
- het UWV
- de gemeente

Als laatste mogelijkheid kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman of met de ombudsman in uw gemeente. Als uw klacht gaat over het verwerken van uw persoonsgegevens en u bent niet tevreden over de door ons geboden oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens ([autoriteitpersoonsgegevens.nl](https://autoriteitpersoonsgegevens.nl)).