

Klachtenregeling Coach4you Nederland

Waarom een klachtenregeling?

Vele vrijwilligers zetten zich dagelijks in om het doel van Coach4you te realiseren: het ondersteunen van kinderen bij de overstap naar het Voortgezet Onderwijs, opdat hun kans op een succesvolle school- en loopbaancarrière wordt vergroot.

Meestal verloopt de samenwerking om dit doel te realiseren probleemloos. Toch kan het zijn dat een vrijwilliger, kind, ouder of andere betrokkene een klacht heeft tegen een vrijwilliger van Coach4you. Als betrokkenen er niet in goed onderling overleg zelf uitkomen, kan het nuttig zijn om een derde 'neutrale' partij in te schakelen die helpt bij het uitpraten en het zoeken naar een oplossing.

Aandachtspunten in de klachtenregeling

Alle vrijwilligers, ouders, kinderen en contactpersonen binnen scholen zijn op de hoogte van het bestaan van de klachtenregeling. In de te tekenen overeenkomsten met Coach4you wordt ernaar verwezen, er wordt aan gerefereerd tijdens het intakegesprek. De procedure is opvraagbaar bij de projectleiding coach4you.

Wanneer de projectleiding de klacht niet of niet alleen kan oplossen, is er een mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het bestuur van Coach4you Nederland.

Rol klachtenregeling Coach4you Nederland.

De klachten moeten in principe worden afgehandeld door de besturen van de lokale Coach4you groepen. Onderstaande klachtenprocedure is van toepassing voor de lokale Coach4you groepen. Het bestuur van Coach4you Nederland heeft slechts een bemiddelde rol bij klachten.

Artikel 1 – Definities

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een vrijwilliger in die hoedanigheid, door of namens Klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan Coach4you.
- c. Klachtbehandelaar: een van de projectleiders van coach4you.
- d. Klager: de betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- e. Beklaagde: de aan Coach4you verbonden persoon tegen wie de klacht zich richt.

Artikel 2 - Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van Klachten.

Klachtenregeling Coach4you Nederland

Artikel 3 - Procedure

- 3.1 Een Klacht wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij de projectleiding van Coach4you binnen zes maanden na beëindiging van de begeleiding;
- 3.2 De Klager doet daarbij in elk geval opgave van:
 - Haar naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres
 - Een korte omschrijving van de Klacht.
- 3.3 De projectleiding legt de datum van ontvangst van de Klacht van de Klager vast. De projectleiding zendt de Klager binnen een week een ontvangstbevestiging en stuurt de Beklaagde binnen een week de Klacht toe. Daarbij vermeldt de projectleiding de naam van de beoogde Klachtbehandelaar, zijnde een van de leden van de projectleiding;
- 3.4 Binnen een week na ontvangst van de Klacht overlegt de Klachtbehandelaar met Klager of de Klacht binnen de klachtenregeling kan worden behandeld, anders naar Bestuur van het Gilde; De Klachtbehandelaar stelt de Klager, Beklaagde en de projectleiding er binnen twee weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk van op de hoogte of de Klacht al dan niet in behandeling is genomen.
- 3.5 De Klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de Klachtbehandelaar de Klacht heeft ontvangen. Zij hoort Klager en Beklaagde. Als de Klager en de Beklaagde hiermee akkoord gaan, kan de afhandeling telefonisch plaatsvinden.
- 3.6 De Klachtbehandelaar beijvert zich om naar aanleiding van de Klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen. De Klachtbehandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De Klachtbehandelaar mag desgevraagd wel aanbevelingen doen of haar mening over aspecten van de Klacht geven. Aan dergelijke aanbevelingen en meningen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
- 3.7 De Klachtbehandelaar legt de datum waarop hij de Klacht van de projectleiding heeft ontvangen, en ook de door haar gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de Klager en/of de Beklaagde gemaakte afspraken, deugdelijk vast en zendt eventuele afspraken naar Klager en Beklaagde. Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd, stuurt de Klachtbehandelaar een schriftelijk beëindigingbericht aan Klager, Beklaagde en projectleiding.
- 3.8 Coach4you neemt de eventuele kosten van de Klachtbehandelaar voor haar rekening. Kosten die Klager en Beklaagde zelf maken komen voor hun eigen rekening.

Klachtenregeling Coach4you Nederland

- 3.9 Na beëindiging van de klachtbehandeling zal de Klachtbehandelaar alle stukken met betrekking tot de klachtbehandeling minstens 6 weken bewaren en daarna vernietigen.
- 3.10 Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen of niet naar tevredenheid wordt opgelost, bestaat er binnen zes weken na beëindiging van de klachtenbehandeling de mogelijkheid om in beroep te gaan bij het bestuur van het Gilde Zutphen.

Artikel 4 - Beslotenheid en vertrouwelijkheid

- 4.1 De Beklaagde en Klager zijn ontslagen uit eventueel voor hen geldende geheimhoudingsplicht voortkomend uit contractuele verplichtingen, voor zover nodig om de Klacht te behandelen.
- 4.2 De Klachtbehandelaar is gehouden alle informatie die hem bij de behandeling van de Klacht heeft bereikt, vertrouwelijk te behandelen. Deze vertrouwelijkheidsgebod geldt ook voor de projectleiding en het Bestuur van het Gilde.
- 4.3 De informatie die tijdens de behandeling van de Klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk.
- 4.4 De Klacht wordt in beslotenheid behandeld.
- 4.5 Zowel Klager als Beklaagde kan zich laten bijstaan bij de behandeling van een Klacht. De Klager en/of Beklaagde die zich laat bijstaan, staat ervoor in dat zijn bijstandsverlener zich onverkort zal houden aan de geheimhoudingsplicht zoals die in de situatie waaruit de Klacht is gerezen, is overeengekomen.

Artikel 5 - Interne informatie en archivering

- 5.1 Na de behandeling van de Klacht behoudt Coach4you de oorspronkelijke Klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.
- 5.2 De projectleiding houdt een overzicht bij van alle binnengekomen Klachten.

Artikel 6 - Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Coach4you Nederland. Over gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het Bestuur van Coach4you Nederland.

Er bestaat geen mogelijkheid om tegen de beslissing van het Bestuur in beroep te gaan.