Klachtenreglement Ascendia Coaching

Artikel 1. Definities

In dit reglement verstaan we onder:

- **Ascendia Coaching:** De organisatie die diensten levert op het gebied van re-integratie en jobcoaching.
- **De directie:** Het dagelijkse bestuur van Ascendia Coaching.
- **De klager:** Degene die een klacht indient
- **Klacht:** Een uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling, uitlating of nalaten door Ascendia Coaching of een persoon die onder verantwoordelijkheid van Ascendia Coaching werkt.
- **Medewerker/Jobcoach:** Iedereen die werkzaam is voor Ascendia Coaching, in dienst of als vertegenwoordiger en werkzaamheden verricht voor klanten.
- **Externe partij:** Een derde partij die is ingeschakeld door Ascendia Coaching om deel te nemen aan het re-integratietraject (bijvoorbeeld een loopbaantrainer of psycholoog).

Artikel 2. Algemene uitgangspunten

1. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de manier waarop Ascendia Coaching of haar Medewerkers zich in een bepaalde zaak hebben gedragen tegenover hen of een ander.
2. Ascendia Coaching zorgt voor een goede en zorgvuldige behandeling van alle binnengekomen klachten.
3. Het klachtenreglement is beschikbaar op de website en wordt aan de klant bekendgemaakt, bijvoorbeeld bij de start van het traject (intake) of bij het opstellen van de offerte.
4. De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 3. Het Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend. Dit kan per brief of per e-mail.
2. **Contactgegevens voor het indienen van een klacht:**
    - **T.a.v.:** De directie/kwaliteitsmanager
    - **E-mail:** Administratie@ascendiacoaching.nl
    - **Postadres:** Megenstraat 109, 5045 KE Tilburg
3. De klacht moet ten minste de volgende informatie bevatten:
    - Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager.
    - De datum waarop de klacht wordt ingediend.
    - Een korte, duidelijke omschrijving van de Klacht, inclusief de datum en plaats van de gedraging of het voorval.
    - De naam van de medewerker/Jobcoach waar de klacht eventueel betrekking op heeft.
    - De handtekening van de klager (bij een brief) of de naam (bij een e-mail).
4. Een klacht over een gedraging of uitlating die langer dan 3 maanden geleden heeft plaatsgevonden, hoeft niet in behandeling te worden genomen.

Artikel 4. Behandeling en ontvangstbevestiging

1. De directie wijst een onafhankelijke persoon aan binnen de organisatie om de klacht te behandelen. Als de klacht de directie zelf betreft, wordt een geheel onafhankelijke externe behandelaar aangewezen.
2. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt Ascendia Coaching een ontvangstbevestiging naar de klager.
3. De ontvangstbevestiging bevat informatie over:
    - Een korte samenvatting van de klacht.
    - De naam van de klachtenbehandelaar.
    - De termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld (zie Artikel 6).
    - Een uitleg over hoe de klachtenprocedure verder verloopt.
4. Een afschrift van de klacht wordt gestuurd naar de medewerker/Jobcoach op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 5. Niet in behandeling nemen van de klacht

1. Ascendia Coaching kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen als:
    - De klacht niet voldoet aan de eisen uit Artikel 3, lid 3.
    - Het onderwerp van de klacht duidelijk een derde partij betreft, tenzij deze externe partij is ingeschakeld door Ascendia Coaching.
    - De klacht al eerder is behandeld.
    - De klacht al bij de rechter is ingediend of is geweest.
2. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hierover uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd over geïnformeerd.

Artikel 6. Onderzoek en afhandeling

1. De Klachtenbehandelaar start een onderzoek naar de klacht.
2. De Klachtenbehandelaar stelt de klager en de beklaagde medewerker in de gelegenheid om gehoord te worden (mondeling of telefonisch) om hun visie toe te lichten.
    - Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat naar de betrokken partijen wordt gestuurd.
    - Ascendia Coaching kan afzien van het horen als de klacht duidelijk ongegrond is, of als de klager/medewerker heeft aangegeven niet gehoord te willen worden.
    - Zowel de klager als de beklaagde hebben recht op inzage in de relevante stukken.
3. Ascendia Coaching handelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.
    - Deze termijn kan worden verlengd indien nodig (bijvoorbeeld voor aanvullend onderzoek), de klager wordt hierover geïnformeerd.
4. Als de klager tevreden is met een voorgestelde oplossing tijdens de procedure, vervalt de verplichting om de rest van dit reglement verder toe te passen.

Artikel 7. Schriftelijke beslissing en vervolg

1. Ascendia Coaching stelt de klager en de beklaagde medewerker schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, het oordeel en de eventuele conclusies of maatregelen die Ascendia Coaching hieraan verbindt.
2. Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, dan kan de klager gerechtelijke stappen ondernemen. De klager wordt hierop gewezen in de schriftelijke kennisgeving.

Artikel 8. Registratie en analyse

1. Ascendia Coaching zorgt voor een registratie van alle ontvangen klachten. Hierbij wordt de aard, de datum van binnenkomst, de afhandeling en de uitkomst bijgehouden.
2. Jaarlijks maakt de directie/kwaliteitsmanager een analyse van de geregistreerde klachten.
3. Op basis van deze analyse worden zo nodig corrigerende en preventieve maatregelen genomen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en herhaling van klachten te voorkomen. Deze maatregelen worden intern besproken.

Artikel 9. Slotbepalingen

1. Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement Ascendia Coaching'.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd door Ascendia Coaching, waarbij reeds ingediende klachten worden behandeld volgens het reglement dat gold op het moment van indienen.