

## **Klachtenreglement**

OP KOERS Jongerencoaching hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en aan goede relaties. Bent u als opdrachtgever onverhoopt niet tevreden over de werkwijze of dienstverlening laat dit dan zo spoedig mogelijk weten. Hiervoor kunt u zich richten tot Babs Schipper, eigenaar van OP KOERS Jongerencoaching.

Zie hieronder de beschreven klachtenregeling en procedure van beroepsorganisatie Stichting ADIONA.

## **Klachtenregeling Algemeen**

**1)** De klacht dient in eerste instantie mondeling dan wel schriftelijk bij de jongerencoach te worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van de jongerencoach. De klacht kan worden ingediend door de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.

**2)** De klager kan zich wenden tot het Klachtenloket van Adiona via klachtenloket@adiona.nl teneinde zich gratis te laten adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

## **Procedure nadat schriftelijk een klacht is ingediend bij de coach/praktijk**

**3)** Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.

**4)** De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de jongerencoach bevredigende oplossing.

**5)** De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

**6)** De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de jongerencoach waarin met redenen omkleed is aangegeven welke de beslissing er over en naar aanleiding van de klacht is genomen en binnen welke termijn eventuele besloten maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

**7)** Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe, naar het oordeel van de jongerencoach noodzaakt, kan de in lid 4 genoemde termijn met maximaal vier weken worden verlengd; de jongerencoach doet daarvan, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk mededeling aan de klager en het Klachtenloket.

## **Procedure indien klager zich laat bijstaan door het Klachtenloket en de klachtencommissie**

**8)** De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot het Klachtenloket teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door het Klachtenloket (en indien nodig de klachtencommissie), verloopt als volgt:

**a.** Indien de klacht nog niet is geuit bij de jongerencoach, dan verwijst het Klachtenloket de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.

**b.** Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal het Klachtenloket klager hierin adviseren en/of bijstaan;

**c.** Nadat de klacht is ingediend en klager wenst zich door het Klachtenloket te laten bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen, verloopt de bemiddeling door het Klachtenloket enkel met instemming van klager en als volgt:

**I** het Klachtenloket neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;

**II** het Klachtenloket inventariseert en beoordeelt of de klacht ontvankelijk is;

**III** Wanneer blijkt dat de klacht ontvankelijk is, stuurt ze deze door naar de Klachtencommissie tot verdere inhoudelijke beoordeling.

**IV** alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;

**V** het Klachtenloket maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;

**VI** indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en jongerencoach, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van het Klachtenloket aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;

**d.** het Klachtenloket heeft net als de Klachtencommissie een wettelijke geheimhoudingsplicht (art. 23 Wkkgz). Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

**e.** De termijnen en verplichtingen zoals bedoeld onder de punten 6 en 7 blijven van toepassing.

### **Klachtenloket Adiona**

**9)** Indien Klager het niet eens is met het oordeel van de jongerencoach zoals bedoeld in artikel 6, dan kan klager zijn klacht schriftelijk voorleggen aan de Klachtencommissie van Adiona, en wel door schriftelijke indiening van de klacht bij het Klachtenloket Adiona.