

Klachtenreglement

Collee Counselling & Coaching

Nieuwe Langendijk 23
2611VH Delft

Registratie KVK sinds mei 2005 onder nr 27278021



Algemene bepalingen

- A. Dit klachtenreglement voorziet de klager van een protocol, waarmee de klager zijn ontevredenheid bekend kan maken over een bejegening, doen of nalaten van Collee Counselling & Coaching of één van haar medewerkers.
- B. Met klacht wordt bedoeld een door Collee Counselling & Coaching ontvangen schrijven, waarin de klager ontevredenheid uit over een omstandigheid, gebeurtenis of feit.
- C. De klager kan uitsluitend de klacht volgens de in dit klachtenreglement vermelde wijze inbrengen.
- D. De klager heeft altijd het recht iedere vorm van klacht bij Collee Counselling & Coaching in te brengen, waarna Collee Counselling & Coaching altijd verplicht is de hieronder vermelde procedure op te volgen om op deze wijze de klacht te beoordelen op rechtvaardigheid en juistheid, waarna oplossing of opvolging aan de klacht wordt gegeven.
- E. De afhandeling van de klacht gebeurt door een aan Collee Counselling & Coaching verbonden persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- F. Collee Counselling & Coaching registreert de ingediende klachten. In deze registratie is opgenomen de datum waarop de klacht werd ingediend, de omschrijving van de klacht, de doorlooptijd van de procedure en de uitkomst van de klachtbehandeling. Alle gevoerde correspondentie omtrent de klacht wordt gedurende 2 jaar bewaard. De wijze waarop deze vertrouwelijke informatie bewaard en beschermd wordt staat omschreven in ons privacyreglement, in te zien op de website van Collee Counselling & Coaching.

Het indienen van uw klacht stap voor stap

1. In een brief schrijft u zo feitelijk mogelijk wat er gebeurd is, bijvoorbeeld wie er betrokken waren, wat er werd gezegd, wanneer het plaatsvond, wie er getuigen waren en waarom u het er niet mee eens bent. Indien mogelijk geeft u ook aan welke oplossing u wenst. Op de brief vermeldt u de datum, uw naam, uw adres, uw telefoonnummer en eventueel uw E-mailadres.
2. U stuurt uw brief naar de directie van Collee Counselling & Coaching.
Adresgegevens: Collee Counselling & Coaching, t.a.v. M. S. D. algemeen directeur, Nieuwe Langendijk 23, 2611VH Delft.
3. U dient uw klacht binnen 3 maanden na de gebeurtenis in te dienen. Indien de klacht ouder dan 6 maanden is, wordt deze niet meer in behandeling genomen, tenzij uw klacht een volgens de wet strafbaar feit betreft.
4. De klager ontvangt binnen twee weken van de directie van Collee Counselling & Coaching een schriftelijke ontvangstbevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging is minimaal opgenomen: de datum waarop de klacht werd ontvangen, de samenvatting en omschrijving van de klacht, de contactgegevens van de persoon die uw klacht gaat afhandelen, de datum waarop u wordt gehoord en de datum waarop de aangeklaagde wordt gehoord. Indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt u dit binnen twee weken gemeld met opgaaf van redenen.
5. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt uitgenodigd om individueel gehoord te worden. In beide gevallen wordt van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgesteld.

Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de persoon waarop de klacht betrekking, heeft gezonden.

6. Nadat de klager en de aangeklaagde gehoord zijn, neemt de directie een besluit over de klacht. Zowel de klager als de aangeklaagde worden door Collee Counselling & Coaching schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek van de klacht, waarbij Collee Counselling & Coaching de uitspraak gegrond of ongegrond kan verklaren.

Eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen door Collee Counselling & Coaching, worden eveneens gemeld, evenals een advies welke de klager kan opvolgen bij een ongegrond verklaarde klacht.

7. De klacht wordt binnen vier weken na de ontvangstdatum op deze wijze afgehandeld.