

Klachtenregeling

Als kindercoach zal ik alles in het werk stellen om uw kind goed te begeleiden. Echter kan het voorkomen u toch een klacht heeft. Wanneer u dit met mij communiceert zal ik uiteraard mijn best doen om voor u en voor mijzelf tot een bevredigende oplossing te komen.

Wanneer wij er samen niet uitkomen kunt u gebruik maken van de onderstaande klachtenprocedure:

1. Algemeen

1.1 Wanneer een kind rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van de kindercoach en de ouders en de kindercoach komen er samen niet uit, kan over die handeling een klacht worden ingediend door de ouders/verzorgers.

1.2 De klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken nadat de betreffende handeling is verricht of het besluit is genomen, schriftelijk te worden ingediend bij de kindercoach.

1.3 Bij overschrijding van de in lid 1.2 genoemde termijn kan tot niet-ontvankelijk verklaring van de klacht worden overgegaan, tenzij de overschrijding niet aan belanghebbende is te wijten, dan wel niet voor zijn risico behoort te komen.

1.4 Klachten worden zeer serieus genomen en vertrouwelijk behandeld. De klacht en de afhandeling worden schriftelijk bewaard voor een termijn van zeven jaar.

2. Klachtencommissie

2.1 De klachtencommissie zal bestaan uit een door de kindercoach aangewezen onafhankelijke persoon. Tevens wijst de inbrenger van de klacht een persoon aan en deze beide aangewezen personen kiezen een derde lid voor de klachtencommissie. De commissie bestaat hiermee uit drie personen.

2.2 Van de beslissing op de klacht worden de kindercoach en de ouders/verzorgers binnen 6 weken schriftelijk, met redenen omkleed, op de hoogte gebracht. Deze termijn kan door de commissie, indien daar aanleiding toe bestaat, met twee weken worden verlengd. De klager en de kindercoach worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

3. Vertrouwenspersoon en klachtenregeling

3.1 Ouders en kindercoach kunnen indien gewenst een beroep doen op een vertrouwenspersoon. Dit kan indien gewenst anoniem.

3.2 Op grond van een klacht zal de kindercoach passende maatregelen nemen en de wijze van afhandelen met de vertrouwenspersoon doornemen, en indien gewenst ook met de indiener van de klacht. Een klacht zal altijd zorgvuldig onderzocht worden.

4. Beroepsmogelijkheid

Wanneer de indiener van de klacht dan wel de persoon wie de klacht betreft het niet eens is met de afhandeling en de besluiten ten aanzien van de klacht, kan hij of zij in beroep gaan bij een onafhankelijke

deskundige. De onafhankelijke derde zorgt voor een beoordeling van de klacht binnen twee maanden nadat deze is voorgelegd. Deze beoordeling is bindend voor beide partijen, en de klacht zal worden afgehandeld in overeenstemming met dit oordeel c.q. advies.