



## KLACHTENREGELING

Praktijk Sterrenhemel Kindercoaching biedt cursussen, coachings- en adviessessies. Wij achten een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst. Belangrijk is dan ook dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering van een training, coaching of traject kan wenden tot een klachtencommissie indien de bespreking van zijn/haar onvrede met de trainer/coach/adviseur van praktijk Sterrenhemel Kindercoaching niet tot een bevredigend resultaat leidt.

### Artikel 1 Definities

- Deelnemer : ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training, coaching of traject van Sterrenhemel Kindercoaching of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.
- Klachtencommissie : de klachtencommissie van Sterrenhemel Kindercoaching betreffende trainingen, coaching of trajecten.
- Training, coaching of traject : de training, coaching, traject of enige andere bijeenkomst die door of namens Sterrenhemel Kindercoaching wordt aangeboden of georganiseerd.
- Trainer/coach/adviseur : de persoon die in opdracht van Sterrenhemel Kindercoaching (onderdelen van) de training, coaching of traject uitvoert.
- Klacht : iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training, coaching of traject gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.
- Klager : degene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

### Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de training, coaching of traject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de training, coaching of traject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training, coaching of traject indienen bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.



### **Artikel 3 Samenstelling van de klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van Sterrenhemel Kindercoaching (onderdelen van) de training, coaching of het traject heeft uitgevoerd en de eigenaar van de praktijk. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

### **Artikel 4 Taak van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

### **Artikel 5 Klachtprocedure**

1. Nadat de klacht is ingediend, krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat zij dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de persoon die in opdracht van Sterrenhemel Kindercoaching (onderdelen van) de training, coaching of het traject heeft uitgevoerd een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.
5. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/coach/adviseur zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer/coach/adviseur in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid dan kan de klager terecht bij een onafhankelijke derde: te weten mevrouw A. Kerkhof.

### **Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid**

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
2. De klachtencommissie zendt een afschrift van haar oordeel aan de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Is verlenging noodzakelijk, dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
5. In het geval van beroep is het oordeel van mevrouw A. Kerkhof bindend voor Sterrenhemel Kindercoaching en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.