



KLACHTENREGELING

Algemeen

De coaches van Coaches plus doen hun best om hun werk conform de met u gemaakte afspraken op basis van hun expertise zo goed mogelijk uit te voeren. Het is voor ons als organisatie dan ook erg belangrijk dat u tevreden bent over de zorg. Wanneer u ontevreden bent en hier met de betreffende coach niet uitkomt stellen wij het op prijs dit het bestuur van de organisatie te laten weten via het emailadres klachten@coachesplus.nl

Als u dit niet wilt, of het lukt niet om tot een oplossing te komen dan kunt u een klacht indienen bij de Autisme-academie van Auticomm. Autisme & communicatie. Coaches Plus maakt gebruik van de klachtenregeling van deze organisatie. Zij zullen uw klacht afhandelen volgens wettelijk vastgestelde regels.

Auticomm. autisme & communicatie heeft als kantoor adres: Wolferlanden 32 7542 CZ Enschede. Zij zijn tevens bereikbaar per e-mail : info@auticomm.nl.

Klachtenregeling

Het doel van behandeling van klachten is in de allereerste plaats herstel van de verhoudingen tussen de klager en de coach op wie de klacht betrekking heeft en het op een laagdrempelige wijze oplossen van de klacht. In geval van een klacht kan de cliënt, de opdrachtgever of de opdrachtgever namens de cliënt de klacht schriftelijk kenbaar maken aan: De Autisme-academie van Auticomm. autisme & communicatie, waarna de klachtencommissie bestaande uit twee personen van de organisatie en een per voorval aan te wijzen collega Autismevriendelijke Coach een klachtenprocedure in zal stellen.

Procedure klachtenregeling

Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk is ingediend bij De Autismeacademie van Auticomm. autisme & communicatie. De klager doet daarbij in elk geval opgave van:

- Zijn/haar eigen naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- De naam van de betreffende Coach;
- De coachovereenkomst indien beschikbaar;
- Een korte omschrijving in maximaal 500 woorden van de desbetreffende coaching;
- Periode van de coaching;
- Een korte omschrijving in maximaal 500 woorden van de klacht.

De medewerker van de Autismeacademie zendt de Klager binnen een week een ontvangstbevestiging en stuurt de betreffende Coach binnen een week de klacht toe. Binnen een week na ontvangst van de klacht overlegt de klachtbehandelaar met klager of de klacht



binnen de klachtenregeling kan worden behandeld. Bij voortzetting van de klachtbehandeling worden klager en betreffende Coach gehoord.

De Klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de klachtbehandelaar de klacht heeft ontvangen. Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd, stuurt de klachtbehandelaar een schriftelijk beëindigingbericht aan klager en de betreffende Coach.

De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van de betreffende Coach. Auticomm. autisme & communicatie neemt de kosten van de klachtbehandelaar voor haar rekening. Kosten die klager en de betreffende Coach zelf maken komen voor eigen rekening.

Na beëindiging van de klachtbehandeling zal de klachtbehandelaar alle stukken met betrekking tot de klachtbehandeling vernietigen. Gedurende de gehele procedure wordt door alle partijen de vertrouwelijkheid ten aanzien van personen en informatie in acht genomen. Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van de Autismeacademie Auticomm. autisme & communicatie

Waarschuwingen en maatregelen

In het geval de klachtencommissie in haar uitspraak de klacht – al dan niet gedeeltelijk – gegrond heeft verklaard wordt het bestuur van Coaches Plus over de uitspraak geïnformeerd. Dit kan overigens ook zoveel eerder als het in belang van het onderzoek noodzakelijk is. Het bestuur van Coaches Plus kan besluiten een maatregel jegens de betreffende Coach te treffen.

Een jegens een Coach te treffen maatregel kan inhouden het, al dan niet tijdelijk:

- Beperken van aan de betreffende Coach gegeven rechten
- Wijzigen van de status van de betreffende Coach
- Beëindigen van de samenwerking met de betreffende Coach.

Alvorens een besluit te nemen over een te treffen maatregel treedt het bestuur van Coaches Plus in overleg met de betreffende Coach. Dit overleg heeft bij voorkeur de vorm van een persoonlijk onderhoud. Na het overleg met de betreffende Coach neemt het bestuur een besluit tot het al dan niet treffen van een maatregel.

Tegen dit besluit is geen beroep mogelijk.