



# **Klachtenreglement Qwyl coaching**

Qwyl coaching  
Geusseltweg 5c03  
6225 XS Maastricht

## Inhoudsopgave

1	Begripsbepalingen	3
1.1	Klacht	3
1.2	Klager	3
1.3	Betrokkene	3
1.4	Klachtencommissie	3
2	Het instellen van een klachtencommissie	4
2.1	De klachtencommissie	4
3	Procedure voor behandeling van een klacht door de klachten commissie	5
3.1	Aanmelding van een klacht	5
3.2	Behandeling van de klacht door de klachtencommissie	5
3.3	Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie	7
4	Het registreren van klachten	7
4.1	Registratie	7

## **1. Begripsbepalingen**

### **1.1 Klacht**

Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede met de behandeling of bejegening door (medewerkers van) Qwyl coaching, die door de klager als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.

### **1.2 Klager**

Een klacht kan worden ingediend door degene die gebruik wil maken, gebruik maakt, of heeft gemaakt van de dienstverlening van (medewerkers van) Qwyl coaching.

### **1.3 Betrokkene**

Degene tegen wie de klacht wordt ingediend.

### **1.4 Klachtencommissie**

Een door de directie van Qwyl coaching ingestelde, onafhankelijk functionerende, commissie voor behandeling van klachten.

## **2. Het instellen van een klachtencommissie**

### **2.1 De klachtencommissie**

1. De directie van Qwyl coaching draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk functionerende klachtencommissie.  
De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden.
2. De benoeming van de leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd. De leden van de commissie kunnen door de directie, binnen de periode waarvoor zij benoemd zijn, van hun functie worden ontheven. Dit wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving als lid van de klachtencommissie niet kan worden verlangd. Dit is ter beoordeling van de directie van Qwyl coaching.
3. Per klacht zal er voor gezorgd worden dat geen van de personen die plaatshebben in de klachtencommissie, direct betrokken is bij datgene waarop de klacht betrekking heeft. Is dit toch het geval, dan zal er tijdelijk een vervangend lid worden aangesteld.

### **3. Procedure voor behandeling van een klacht door de klachtencommissie**

#### **3.1 Aanmelding van een klacht**

1. Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit, de uitlating of gebeurtenis waarover geklaagd wordt.  
In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit, gebeurtenis of uitlating, welke langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, in behandeling worden genomen. Dit indien het feit, de uitlating of de gebeurtenis later bij de klager bekend is geworden. Dit is uitsluitend ter beoordeling van de klachtencommissie.
2. Een schriftelijke klacht voorzien van naam, adres en handtekening van de klager en/of diens wettelijke vertegenwoordiger wordt ondertekend ingediend bij:  
Klachtencommissie Qwyl coaching  
Geusseltweg 5C03  
6225 XS Maastricht
3. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan door een vertegenwoordiger.

#### **3.2 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging aan de klager. In deze bevestiging wordt de datum vermeld waarop het voorval plaats heeft gevonden, waarop de klacht betrekking heeft en een korte omschrijving van de klacht. Verder wordt in de brief de verder te volgen procedure rond de klachtenbehandeling door de commissie uiteengezet.  
De behandeling van een klacht vindt eerst plaats, nadat twee weken zijn verlopen. De klachtencommissie beziet eerst of de klacht in der minne tussen klager en betrokkene, bevredigend voor de klager, kan worden opgelost. De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen, indien uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en betrokkene over de klacht kennelijk zonder gewenst resultaat zijn gebleven.

Hierna gaat de klachtencommissie tot behandeling van de klacht over.

2. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de betrokkene als de klager, of diens vertegenwoordiger, in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Beide partijen worden uitgenodigd bij (een deel van) de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt.  
De commissie kan ook besluiten dat in voorkomende gevallen een schriftelijke toelichting voldoende is. De klachtencommissie zendt in dat geval alle stukken die klager en betrokkene aan de klachtencommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen in de gelegenheid hierop schriftelijk te reageren.
  3. De klacht wordt door de voltallige commissie behandeld. De klachtencommissie kan extra deskundigen raadplegen, indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
  4. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de commissie wordt hierop gestaakt.
  5. Binnen vier weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de commissie een van de volgende beslissingen:
    - De klacht is niet ontvankelijk.  
De klacht heeft geen directe betrekking op de bejegening of behandeling van cliënt door betrokkene.
    - De klacht is ongegrond.  
De commissie ziet geen reden om de klacht in behandeling te nemen.
    - De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.  
In dat geval kan de commissie aanbevelingen doen aan de directie welke gericht zijn op het nemen van maatregelen.
    - De klacht is gegrond, maar komt voort uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de betrokkene dan wel de directie van Qwyl coaching liggen.  
Dan geeft de commissie bij de beslissing een advies aan de klager, gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geschikte instantie in te dienen.
- De beslissing wordt binnen vier weken door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de betrokkene, de directie en de opdrachtgever.
- Als een klacht niet gegrond of ontvankelijk wordt geacht, wordt dit eveneens

binnen vier weken schriftelijk aan klager, betrokkene, directie en opdrachtgever gemeld.

6. Indien de klachtencommissie voorziet, dat de termijn van vier weken genoemd in lid 5 te kort is, deelt de klachtencommissie aan klager, betrokkene, opdrachtgever en directie van Qwyl coaching schriftelijk en gemotiveerd mee waarom de klachtencommissie meer tijd nodig heeft. Bovendien deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.
7. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de klager, de betrokkene, de opdrachtgever en de directie.

### **3.3 Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie**

1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie, stuurt de directie van Qwyl coaching binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en betrokkene en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie en de opdrachtgever.  
Indien de directie van Qwyl coaching voorziet dat deze termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan alle betrokkenen.
2. In het geval dat de klachtencommissie ook aanbevelingen heeft gedaan, bevat deze reactie van de directie het voornemen hoe met het advies van de klachtencommissie zal worden omgegaan.

## **4. Het registreren van klachten**

### **4.1 Registratie**

1. Qwyl coaching zal zorg dragen voor de registratie van alle ingediende klachten en het verloop daarvan.
2. Eens per kwartaal wordt aan de opdrachtgever schriftelijk verslag gedaan over de ingediende klachten die voortgekomen zijn uit de overeenkomst tussen Qwyl coaching en de opdrachtgever. Hierin zal toelichting gegeven worden over de aard van de eventuele klachten en over de getroffen maatregelen.