

Klachtenregeling

Superleraar hecht veel waarde aan een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever. Deze kan zich met een eventuele klacht over de uitvoering van de coaching, training of intervisie wenden tot de klachtencommissie, nadat bespreking van de onvrede met de aanbieder van Superleraar niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.

Klachten kunnen per mail worden gestuurd naar:

Klachtencommissie Superleraar

contact@superleraar.nl

Artikel 1. Begrippen

Opdrachtgever

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan coaching, training of intervisie van Superleraar of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Superleraar BV

Superleraar BV

Aanbieder van begeleidingstrajecten voor docenten bestaande uit coaching, training, intervisie vertegenwoordigd door Cornelia de Jong

Coach/trainer

De persoon die in opdracht van Superleraar (onderdelen van) de coaching, training, intervisie uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over coaching, training of intervisie 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 opdrachtgever die aan de coaching, training, intervisie deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot een maand na afsluiting van de coaching, training, intervisie een schriftelijke klacht over de uitvoering van de coaching, training, intervisie 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.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 2 jaar bewaard.

Artikel 3. Samenstelling van de Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit de persoon die in opdracht van Superleraar, (onderdelen van) de coaching, training of intervisie uitgevoerd heeft, de secretaris van de klachtencommissie en een onafhankelijke deskundige van buiten. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtenprocedure.

Artikel 4. Taak van de Klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan Superleraar BV.

Artikel 5. Klachtenprocedure

Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij Superleraar is ontvangen.

De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.

Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van Superleraar (onderdelen van) de coaching, training, intervisie uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.

De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend

Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken coach/trainer zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer/coach in elkaars aanwezigheid.

Artikel 6. Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan Superleraar.
2. De klachtencommissie zendt tevens 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.

Artikel 7. Reactie Superleraar

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt Superleraar zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. Superleraar zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken trainer/coach.

3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken docent/trainer/coach/adviseur
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/opleider/coach/adviseur de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken trainer/coach verstuurd.

Utrecht, maart 2019