

KLACHTENREGELING

Algemeen

Lajuna maakt gebruik van de klachtenregeling van: Auticomm. autisme & communicatie. Kantoor adres: Wolferlanden 32 7542 CZ Enschede 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 indien schriftelijk ingediend bij De Autismeacademie van Auticomm. autisme & communicatie De klager doet daarbij in elk geval opgave van:

- 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 van Auticomm. autisme & communicatie.

Waarschuwingen en maatregelen

In het geval de klachtencommissie in haar uitspraak de klacht – al dan niet gedeeltelijk – gegrond heeft verklaard kan de directie van de Autismeacademie van Auticomm. autisme & communicatie 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 de directie van De Autismeacademie van Auticomm. autisme & communicatie 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 de directie een besluit tot het al dan niet treffen van een maatregel.

Tegen dit besluit is geen beroep mogelijk.