

KLACHTREGELING EN KLACHTCONTACTPERSOON

De Algemene Ledenvergadering van 7 november 2020 besluit hierbij tot de klachtregeling en de beschikbaarstelling van een klachtcontactpersoon zoals voorzien in art. 6 en 14 van de Statuten en art. 4.3 en 4.4 van het Huishoudelijk Reglement:

Klachtregeling

- 1) Ieder lid biedt zijn/haar cliënten een klachtregeling aan, hetzij de klachtregeling van de BOB hetzij een klachtregeling van een andere vergelijkbare beroepsorganisatie waar dat lid aan verbonden is.
- 2) De BOB maakt de klachtregeling en de gegevens van de klachtcontactpersoon bekend op haar eigen website.

Klachtcontactpersoon

- 3) De BOB stelt een klachtcontactpersoon ter beschikking met als taak:
 - a) de cliënt op diens verzoek gratis advies te geven over indienen van een klacht;
 - b) de cliënt op diens verzoek bij te staan bij het formuleren van een klacht;
 - c) op verzoek van de cliënt te dienen als contactpersoon bij het contact tussen de cliënt en de Biografisch Coach;
 - d) in overleg met de cliënt en de Biografisch Coach de mogelijkheden te onderzoeken om tot oplossing van de klacht te komen en daarbij te bemiddelen.
- 4) Het bestuur beslist over de aanstelling van de klachtcontactpersoon en de aanstellingsvoorwaarden.
- 5) Het bestuur beslist over de vergoeding per uur voor de werkzaamheden van de klachtcontactpersoon en het aantal uren waarvoor de klachtcontactpersoon op kosten van de BOB ter beschikking wordt gesteld voor een klacht met een maximum van zes uren per zaak.
- 6) De klachtcontactpersoon zal de betrokken Biografisch Coach en de cliënt op de hoogte houden van het aantal bestede uren. De betrokken Biografisch Coach kan de klachtcontactpersoon vragen om tegen hetzelfde uurtarief meer uren te werken aan de klacht. De kosten van de extra uren komen dan voor rekening van de betrokken Biografisch Coach.
- 7) De klachtcontactpersoon is onafhankelijk en onpartijdig en richt zich op het bereiken van een voor alle betrokkenen zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
- 8) De klachtcontactpersoon is verplicht tot geheimhouding van gegevens die ter kennis komen door de klachtbehandeling en waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

De klachtcontactpersoon is Mw. Mr. G.A.Versteegh, email: versteeghadvies@xs4all.nl

