

Klachtenreglement NOBCO



Key to Connect hanteert het klachtenreglement zoals opgesteld door haar beroepsvereniging NOBCO.

Voor klachten over onze dienstverlening hanteren wij de volgende procedure: u meldt hetzij schriftelijk (mail) hetzij telefonisch uw klacht bij de directie van Key to Connect. Hiervoor kunt u zich richten tot Diane Hakt, eigenaar van Key to Connect.

Aansluitend wordt u uitgenodigd voor een gesprek waarin de klacht wordt doorgenomen en wordt besproken op welke wijze Key to Connect de klacht kan verhelpen. Mochten we niet tot een vergelijk of oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht indienen bij de hierboven vermelde beroepsvereniging NOBCO. Deze zal de verdere afhandeling dan op zich nemen.

Hieronder treft u (een deel van) het reglement aan: De volledige versie kunt u downloaden via de NOBCO site. www.nobco.nl

Preambule

Het bestuur van de Stichting Nederlandse Orde voor Beroeps Coaches (NOBCO) heeft besloten een klachtenprocedure in het leven te roepen en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld. Tevens heeft het bestuur de hierin genoemde Klachtencommissie ingesteld.

Uitgangspunt

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. Waar dat zonder tussenkomst van een formele commissie niet tot de mogelijkheden blijkt te behoren is een zorgvuldige klachtenprocedure gewenst.

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

- het vastleggen en volgen van een procedure om klachten van cliënten en opdrachtgevers tegenbij de NOBCO aangesloten beroepscoaches binnen een redelijke termijn en op zorgvuldige wijze af te handelen;
- behoud en verbetering van de kwaliteit binnen de beroepsgroep door middel van een professionele klachtenbehandeling;
- verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse, waarbij als uitgangspunt wordt gehanteerd het zorgvuldig navolgen van de Ethische Gedragscode van de NOBCO door bij de NOBCO aangesloten coaches.

Taak Klachtencommissie

De taak van de Klachtencommissie hierbij is het onderzoeken en beoordelen van en het toezien op de afhandeling van klachten van cliënten of opdrachtgevers van bij de NOBCO aangesloten beroepscoaches.

Publicatie uitspraken

De NOBCO beschouwt bekendmaking van de uitspraken van de Klachtencommissie als een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van de aangesloten coaches. Om deze reden hecht de NOBCO aan publicatie van de door de klachtencommissie gedane uitspraken.

1. Definities

Bestuur: Het bestuur van de NOBCO

Cliënt: Eenieder die als coachee of als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van een bij de NOBCO aangesloten coach

Coach: Een bij de NOBCO aangesloten beroepscoach

Coachee: Degene die op grond van een coachingovereenkomst coaching ontvangt van een coach

Klachtenreglement_NOBCO (20100701) versie oktober 2010

Coachingovereenkomst

De – al dan niet schriftelijke – overeenkomst die de coach met de cliënt gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van de opdracht.

Coachingrelatie

De relatie die tussen coach en coachee ontstaat wanneer zij – al dan niet op basis van een schriftelijke overeenkomst – contact met elkaar hebben in het kader van een opdracht tot coaching.

Klacht

Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het handelen of nalaten van de coach in het kader van de coachingrelatie of met betrekking tot een daaruit voortvloeiend financieel geschil met de coach

Klachtencommissie

De door het bestuur van de NOBCO ingestelde commissie, die is belast met het onderzoeken en beoordelen van klachten en het toezien op de afhandeling daarvan.

Klager

De cliënt die zich met een klacht over een bij de NOBCO aangesloten coach tot de Klachtencommissie wendt

NOBCO

De stichting Nederlandse Orde van Beroepscoaches

Opdrachtgever

De derde partij die met de coach een coachingovereenkomst heeft gesloten ten behoeve van coaching van een coachee

Secretariaat

Het secretariaat van de NOBCO of – indien aanwezig – het secretariaat van de Klachtencommissie

Status

Het niveau van accreditatie, certificatie of registratie dat aan een coach is toegekend.

Indienen van een klacht en voortraject

2.1. Klachten zoals bedoeld in dit reglement kunnen uitsluitend betrekking hebben op:

1. a) het handelen of nalaten van de coach bij de uitvoering van een opdracht, in het bijzonder met betrekking tot de Ethische Gedragscode van de NOBCO
2. b) financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en de coach gesloten coachingovereenkomst.

2.2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat en bevat tenminste:

- – naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager
- – naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de coach waarop de klacht betrekking heeft
- – algemene gegevens over het coachingstraject (bijv. de coachingovereenkomst)
- – een omschrijving van de klacht
- – relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht)

3.

- – informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht

- – datering en ondertekening van de klacht door de klager

3. 2.3. Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging van de Klachtencommissie.

4. 2.4. Indien één of meer van de in art. 2.2 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de Klachtencommissie de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen na dagtekening van een desbetreffend verzoek van de Klachtencommissie alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan wordt de klacht door de Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard. De klager, de coach en het bestuur worden daarvan op de hoogte gesteld.

Behandeling van een klacht

1. 3.1. Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, stuurt zij een afschrift van de klacht naar de coach tegen wie de klacht gericht is.

2. 3.2. De betrokken coach zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Deze termijn kan op verzoek van de coach met 15 werkdagen worden verlengd. Na ommekomst van deze termijn zal de klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de coach niet gereageerd heeft.

3. 3.3. Een klacht wordt behandeld door de (vice-)voorzitter en twee andere leden van de Klachtencommissie. De commissie kan besluiten om één van haar leden te belasten met de uitvoering van het vooronderzoek.

4. 3.4. De coach tegen wie de klacht is gericht alsmede iedere andere coach die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kan geen deel uitmaken van de Klachtencommissie die de klacht behandelt. Indien dit tot gevolg heeft dat de Klachtencommissie uit minder leden bestaat dan voorgeschreven in artikel 6.2 dan wordt door het bestuur tijdelijk een nieuw lid van de Klachtencommissie benoemd.

5. 3.5. De Klachtencommissie besluit of zij zich op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan vormen over de klacht. Zo niet, dan kan de Klachtencommissie indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. In plaats hiervan of in aanvulling hierop kan de Klachtencommissie ook besluiten om partijen uit te nodigen om mondeling gehoord te worden in een hoorzitting.

6. 3.6. Vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten. Eventueel door de Klachtencommissie opgestelde verslagen van vergaderingen en hoorzittingen zijn uitsluitend bestemd voor eigen gebruik door de leden van de Klachtencommissie.

7. 3.7. De Klachtencommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.

8. 3.8. De Klachtencommissie zorgt er voor dat beide partijen steeds gelijkelijk geïnformeerd worden.

9. 3.9. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Indien de klager of de coach tegen wie de klacht gericht is daarom verzoekt, kan de Klachtencommissie besluiten om de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de andere partij te laten plaatsvinden.

10. 3.10. Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een gemachtigde dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan de zitting te worden opgegeven aan de Klachtencommissie. De klager of de coach tegen wie de klacht is gericht dient in persoon bij de hoorzitting aanwezig te zijn en kan zich niet door een gemachtigde laten vervangen.

11. 3.11. De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten en andere kosten die partijen maken worden door hen zelf gedragen.

3.12. De Klachtencommissie kan deskundigen verzoeken de hoorzitting bij te wonen.

3.13. Indien de Klachtencommissie door het inschakelen van deskundigen haar begroting dreigt te overschrijden, wordt hierover, vooraf, overleg gevoerd met de penningmeester van het bestuur.

4. Niet in behandeling nemen van een klacht