

KLACHTENPROCEDURE Opleidingsinstituut voor Integrale Coaching & Therapie

A. Klachtencommissie

1. De Klachten Commissie neemt schriftelijke klachten van cursisten, opdrachtgevers en cliënten in behandeling. Klachten worden beschouwd als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit. Klachten zullen getoetst worden aan de bepalingen uit de code volgens de reglementen van de KAB.(Klachtencommissie alternatieve behandelwijze.)

2. Een cursist, opdrachtgever of cliënt kan, eventueel middels zijn wettelijke vertegenwoordiger, een klacht indienen wanneer in zijn beleving de bepalingen van de reglementen zijn overschreden door een medecursist, een trainer/coach of de organisatie van het Opleidingsinstituut. Klachten worden ingediend bij de klachtencommissie.

3. De klacht wordt vertrouwelijk in behandeling genomen. De klachtenprocedure treedt in werking wanneer deze bestaat uit een met rede omschreven schriftelijke uiting van onvrede. De klacht wordt per toezending verzonden aan de Klachtencommissie.

B. Klachtenbehandeling

4. Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden en bi voorkeur, zo mogelijk, binnen een redelijke termijn nadat de klacht ontstaan is. Klachten over situaties waarvan de looptijd (bijvoorbeeld van een opleiding of een coachtraject) al enige tijd verstreken is kunnen daardoor wellicht moeilijker achterhaald dan wel niet meer hersteld worden.

5. Allereerst zal de klager zo spoedig mogelijk, doch altijd binnen 14 dagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht ontvangen. Tevens wordt, onder toezending van een kopie van de klacht, hiervan schriftelijk mededeling gedaan aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

C. Klachtenbeoordeling

6. De Klachtencommissie streeft naar een afhandeling van de klacht binnen dertig dagen vanaf de dagtekening van de klacht. Mocht deze tijd echter niet gehaald worden dan zullen betrokken partijen (klager en beklagde) hiervan binnen de termijn van 4 weken op de hoogte gesteld worden. Tevens zal er door de Klachtencommissie een richtdatum vermeld worden waarop een uitspraak verwacht wordt.

7. De Klachtencommissie stelt zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen partijen tezamen dan wel apart worden gehoord.

De Klachtencommissie zal ten alle tijden aan haar geheimhoudingsplicht voldoen en tevens de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. De commissie kan zich, desgewenst, laten adviseren door deskundigen, die eveneens tot geheimhouding zijn gehouden.

8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door één of meer door hen aan te wijzen personen. De Klachtencommissie beslist uiteindelijk over de eventuele aanwezigheid van deze personen of instanties tijdens de zittingen van de Klachtencommissie van de KAB.

9. Opleidingsinstituut voor Integratie Coaching & Therapie is aangesloten bij de Society of NLP, KTNO & CAT. Een klacht kan desgewenst ook bij een van deze organisaties gemeld worden wanneer deze betrekking heeft op de ethische handelwijze van het Opleidingsinstituut. Uitspraken van deze organisaties in zake een geschil tussen het Opleidingsinstituut en een cursist, opdrachtgever of cliënt zijn bindend en zullen daarom door het Opleidingsinstituut opgevolgd worden. De KAB beschikt over een Ethische Code en een klachtenprocedure. Het in de klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of eventuele andere bevoegde organen.

D. Klachtenbeoordeling

10. De Klachtencommissie streeft naar een afhandeling van de klacht binnen dertig dagen vanaf de dagtekening van de klacht. Mocht deze tijd echter niet gehaald worden dan zullen betrokken partijen (klager en beklaagde) hiervan binnen de termijn van 4 weken op de hoogte gesteld worden. Tevens zal er door de Klachtencommissie een richtdatum vermeld worden waarop een uitspraak verwacht wordt.

11. De Klachtencommissie is voornemens om de klacht binnen de gestelde termijn af te handelen en daarbij is de commissie gericht op het zo bevredigend mogelijk oplossen van de klacht. Na het onderzoek zal de Klachtencommissie besluiten of het mogelijk is om in overleg met partijen te proberen door bemiddeling de klacht weg te nemen. Wanneer de bemiddelingspoging tot genoegen van partijen is geslaagd, wordt de klacht door de Klachtencommissie als afgehandeld beschouwd.

Uitspraken na klachten

12. De Klachtencommissie zal na onderzoek en beoordeling van de klacht een van de volgende uitspraken doen en overeenkomstige maatregelen treffen. Deze kunnen bestaan uit een ongegrond verklaring, een verklaring van een opgeloste klacht of een sanctie.

a. Ongegrond verklaring: De Klachtencommissie kan de klacht ongegrond verklaren en hiervan een onderbouwing geven.

b. Verklaring van opgeloste klacht: De Klachtencommissie kan de klacht (eventueel na bemiddeling) als opgelost beschouwen. In alle andere gevallen dan ongegronde of opgeloste klachten zal de Klachtencommissie overgaan tot het uitroepen van sancties. De sancties welke in het geval van gegrondverklaring van de klacht door de Commissie aan de beklaagde kunnen worden opgelegd zijn: - een bindend advies aan de partijen - een berisping aan een partij - een uitsluiting van een partij

c. Bindend advies: De commissie kan de partijen een bindend advies geven. Een advies kan gericht zijn op bemiddeling of coaching. In geval van een advies worden de klager en de beklaagde schriftelijk medegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat daaraan een advies wordt verbonden. Tevens wordt de inhoud van het advies beschreven. d. Berisping: De commissie kan (een van) de betrokkene(n) een berisping geven. Wanneer wordt besloten tot het geven van een berisping wordt de aanklager en de beklaagde schriftelijke medegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat de beklaagde in verband met de daarmede een berisping krijgt. Tevens wordt de inhoud van de berisping beschreven

13. Alle klachten zullen als dossier geregisterd worden en gedurende de duur van minimaal 2 jaar bewaard worden. Wanneer er sprake is van een structureel patroon waarvoor het Opleidingsinstituut verantwoordelijk is, dan zullen klachten aanleiding zijn om structurele verbeteringen aan te brengen.