

Waar maatwerk wordt geleverd in een intensieve samenwerking, kan het voorkomen dat zich onenigheden voordoen, bijvoorbeeld over een beoordeling of de kwaliteit van een 1-daagse of de Leergang Coachen. Uitgangspunt is dat professionele opleiders en deelnemers die daartoe worden opgeleid, in principe in staat zijn om de onenigheid of klacht in eerste instantie zelf op te lossen. Inhoudelijk met de coachopleider, organisatorisch met office. Mocht dit niet zo zijn, dan hanteert Coach Boulevard de klachtenprocedure.

Klachtenprocedure Coach Boulevard:

Indienen van een klacht bij de klachtencommissie:

- De deelnemer bespreekt de kwestie in eerste instantie altijd met de betreffende coachopleider.
- Als dit niet leidt tot het gewenste resultaat of oplossing, heeft de deelnemer de mogelijkheid om zich te wenden tot de klachtencommissie.
- De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend via e-mail naar info@coachboulevard.nl t.a.v. Mw. A. Boers.
- Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Behandeling van de klacht:

- De deelnemer ontvangt binnen 7 dagen een bevestiging van ontvangst van de klacht.
- Binnen ten hoogste 14 dagen na ontvangst van de klacht stelt de klachtencommissie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
- Is er een langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan wordt de klager hiervan binnen die 14 dagen in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. De klachtencommissie geeft een indicatie van wanneer verwacht mag worden dat er uitsluitsel wordt gegeven.
- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Uitspraak:

- De klachtencommissie wordt gevormd door een externe jurist en opleidingskundige.
- De klachtencommissie doet binnen vier weken na ontvangst van de klacht of onenigheid een uitspraak.
- Betrokken coachopleiders zijn te allen tijde verplicht zich te houden aan de uitkomst.

Klachtenprocedure



- De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
- Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot: [Stichting Registratie \(StiR\) voor professioneel begeleiders](#).
- Het oordeel van StiR is voor Coach Boulevard bindend.

Afhandeling:

- De klacht wordt voor een termijn van 3 jaar bewaard.

Ingangsdatum:

- Bovenstaande klachtenregeling gaat in op 24 mei 2022.