



Klachtenprocedure

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 docent, organisatorisch met office. Mocht dit niet zo zijn, dan hanteert Coachboulevard de volgende procedure:

- 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 *schriftelijk* te wenden tot de opleidingscommissie.
- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- De deelnemer ontvangt per ommegaande een bevestiging van ontvangst van de klacht.
- De opleidingscommissie - verantwoordelijk voor de kwaliteit van de opleiding - bestaande uit Roy de Brabander en Marijke Lingsma.
- De opleidingscommissie doet binnen twee weken na ontvangst van de klacht of onenigheid een uitspraak.
- Als een van beide leden van de opleidingscommissie betrokken is bij de klacht of onenigheid, doet het andere lid deze uitspraak.
- Mocht bovenstaande niet tot het gewenste resultaat leiden, dan heeft de deelnemer de mogelijkheid zich schriftelijk te wenden tot de klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie professionals, mediators die niet direct bij de opleiding Leergang Coachen en Coachboulevard betrokken zijn. Deze commissie doet binnen vier weken na ontvangst van de klacht een uitspraak. Voor meer informatie over contactmogelijkheden mail: info@coachboulevard.nl
- In laatste instantie kan de deelnemer zich wenden tot een klachtencommissie van de beroepsvereniging EMCC.
- Betrokken coachopleiders zijn te allen tijde verplicht zich te houden aan de uitkomst.
- De klacht wordt voor een termijn van 3 jaar bewaard.