

## **Wat te doen bij een klacht?**

Natuurlijk hopen wij dat onze programma's niet tot klachten leiden. Mocht dat toch het geval zijn dan horen we dat graag en gaan we kijken of we daar in goed overleg uit kunnen komen. Klachten worden onderling zo snel als mogelijk afgehandeld, uiterlijk tenminste binnen 3 dagen. Indien er door overmacht toch sprake is van een langere termijn dan wordt de klant geïnformeerd over de reden daarvan en wordt er tevens een indicatie gegeven wanneer uitsluitel kan worden verwacht.

## **Klacht indienen**

Omdat onze speciale vorm van onderwijs valt onder het educatief coachen kunnen klachten, als wij daar onderling niet uitkomen, uit hoofde van ons NOBCO lidmaatschap worden ingediend [via deze link](#)

De klachtencommissie\* doet (schriftelijk) uitspraak of de klacht ontvankelijk en/of gegrond is. Aan die uitspraak kan de NOBCO-klachtencommissie een aanbeveling verbinden, gericht aan de coach of het bestuur van NOBCO. Uitspraken worden geanonimiseerd bekend gemaakt aan alle NOBCO-coaches.

Klik hier voor het complete [Klachtenreglement](#).

De klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar worden bewaard

### **\* De klachtencommissie bestaat uit:**

#### **M. (Martin) Heynen**

Van coaches mag een hoog ethisch bewustzijn worden gevraagd. Het is belangrijk dat coaches die vinden dat hun coach fouten heeft gemaakt ergens terecht kunnen met hun grieven. Als lid van de klachtencommissie beoordeel ik samen met Edward en Arvid die klachten. Het is onze taak om eerlijk en transparant beide verhalen tegen elkaar af te wegen, en te komen tot een uitspraak die recht doet aan de situatie en de Ethische Code. Ik ben blij dat ik op deze manier een bijdrage kan leveren aan het op een hoger plan brengen van ons mooie vak.

#### **E. (Edward) Dijkhoorn**

Vertrouwen ligt aan de basis van de relatie tussen coach, coaches en opdrachtgevers. Evenzo is vertrouwen het fundament waarop de behandeling van klachten is gestoeld. Als voorzitter van de klachtencommissie acht ik het onder meer mijn taak om te zorgen dat partijen in een, in het klachtenreglement verankerde, open dialoog de ontsporing van hun relatie kunnen bespreken. Mijn lange ervaring als advocaat, bestuurder, toezichthouder en, niet in de laatste plaats, mediator moeten daarbij van pas kunnen komen.

#### **A.J. (Arvid) Buit**

Als executive coach, supervisor maar zeker ook als mens geloof ik in authenticiteit, ethisch-bewustzijn en een verantwoordelijkheid groter dan jezelf. Binnen de klachtencommissie mogen wij onafhankelijk bijdragen aan de professionele ontwikkeling van alle NOBCO-coaches en het uitstralen van kennis/kunde richting opdrachtgevers.