

## Klachtenprocedure

De Associatie voor Coaching doet er alles aan om je optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kun je jouw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met jou proberen tot een oplossing te komen.

De Associatie voor Coaching neemt daarbij de volgende procedure in acht.

1. Een deelnemer dient eerst te proberen het probleem rechtstreeks op te lossen met de opleider/trainer, het personeel of de deelnemer met wie hij/zij een probleem heeft. Als deelnemers zich niet op hun gemak voelen bij het benaderen van deze persoon, kunnen ze doorgaan naar stap 2.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de Associatie voor Coaching. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn (max 6 maanden) nadat de klacht situatie zich voordeed'.
3. Klachten dienen schriftelijk dan wel per e-mail aan de Associatie voor Coaching kenbaar gemaakt te worden via:  
Associatie voor Coaching, o.v.v. "Klacht",  
Postbus 89, 5735 ZH Aarle-Rixtel, of via [complaint@associatievoorcoaching.com](mailto:complaint@associatievoorcoaching.com)
4. De Associatie voor Coaching neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. De Associatie voor Coaching adviseert de cursist daarom om de klacht aangetekend te versturen dan wel om een e-mail ontvangstbevestiging te vragen. De cursist geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de cursist de cursus en betreffende leergang, de locatie en de naam van de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.  
Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan het probleem telefonisch kenbaar worden gemaakt. De Associatie voor Coaching zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.
5. Een klacht zal door de Associatie voor Coaching altijd vertrouwelijk worden behandeld.
6. De Associatie voor Coaching zal binnen 48 uur na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.
7. De Associatie voor Coaching verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen waarmee de klager kan instemmen.
8. De Associatie voor Coaching zal binnen de onder punt 6 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgstapen.
9. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost kan een klacht worden ingediend bij de International Coach Federation (ICF) of de Nobco/EMCC. De klachtenprocedures staan beschreven op de websites van beide beroepsverenigingen. ICF: <https://coachfederation.org/app/uploads/2017/12/ECRPrECRPr.pdf> ; Nobco/EMCC: <https://www.nobco.nl/over-nobco/kwaliteitsborging/klacht-indienen>
10. De ICF of de Nobco/EMCC maakt een bindende uitspraak voor beide partijen. Eventuele consequenties worden binnen 2 weken opgepakt.
11. Klachten worden binnen de Associatie voor Coaching 2 jaar bewaard.