

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
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.

Bezwaar procedure tegen de uitslag van een examen

Bezwaar en beroep

Een kandidaat kan bezwaar indienen tegen de manier waarop een examen is afgenomen, de inhoud van een examen of de beoordeling en uitslag. Een bezwaar mag niet gericht zijn tegen een algemene regeling. Onder een klacht wordt verstaan een op- of aanmerking ten aanzien van geleverde diensten of producten. Kijk voor informatie over klachtenprocedure op onze website.

Bezwaar indienen

- De examenkandidaat dient binnen 30 dagen nadat de uitslag schriftelijk is meegedeeld zijn bezwaarschrift in bij de directie van de Associatie voor Coaching.
- Een bezwaar wordt alleen in behandeling genomen wanneer het niet ook elders is ingediend.
- Een bezwaar kan alleen gaan over de laatst afgelegde examenpoging van het betreffende examenonderdeel.
- De in het bezwaar aangedragen argumenten moeten specifiek zijn en voorzien van een inhoudelijke onderbouwing. Een bezwaarschrift wordt alleen in behandeling genomen als het betrekking heeft op een onvoldoende resultaat en als er geen sprake is van openstaande facturen.

Alleen bezwaren die voldoen aan de hierboven beschreven eisen worden in behandeling genomen. Als een bezwaar niet voldoet, wordt de kandidaat hierover geïnformeerd. De directie deelt binnen 30 dagen na ontvangst van het bezwaar haar besluit mee aan de kandidaat. Een kandidaat mag zich, gedurende de behandeling van een bezwaarschrift, niet aanmelden voor een herkansing van hetzelfde examenonderdeel.

Procedure

Bezwaren dienen binnen dertig dagen na de datum van de bekendmaking van de te worden ingediend bij de directie van de Associatie voor Coaching.

Bezwaarschriften die na deze termijn binnenkomen, zullen niet in behandeling worden genomen.

Als u bezwaar aantekent, wordt uw examenwerk – voor zover mogelijk- in z'n geheel opnieuw beoordeeld. Dus ook vragen waarin u in uw bezwaarschrift niet op in gaat. De oorspronkelijke beoordeling vervalt en wordt vervangen door een herbeoordeling.

Aanvang behandeling bezwaarschrift

De kosten, verbonden aan de behandeling van een bezwaarschrift zijn voor rekening van de indiener van het bezwaarschrift. Als het bezwaar gegrond wordt verklaard zal de Associatie voor Coaching de genoemde kosten terugbetalen.

Op de datum van verzending van het bezwaarschrift dienen tevens de kosten voor de behandeling van het bezwaarschrift te worden overgemaakt.

Na ontvangst van de bezwaarkosten zal de procedure worden opgestart: De kandidaat ontvangt een bevestiging van ontvangst en de geplande afhandeldatum. De directie van de Associatie voor Coaching informeert de kandidaat uiterlijk dertig dagen na ontvangst van het bezwaarschrift.

Aard van het bezwaar

- Bezwaar tegen de uitslag van een schriftelijk examen en/of wanneer een opname van een mondeling examen beschikbaar is: Een lid van de examencommissie, niet betrokken bij de eerste beoordeling, beoordeelt het examen opnieuw. Dit oordeel wordt overgenomen door de examencommissie en komt in de plaats van de eerdere beoordeling. Bij twijfel over de beoordeling kan de directie van de Associatie voor Coaching een uitspraak vragen van onafhankelijke deskundigen. Het besluit op het bezwaarschrift wordt de kandidaat schriftelijk meegedeeld.

- Bezwaar tegen de uitslag van een mondeling examen indien er geen opname beschikbaar is: Alleen als er bij de beoordeling van een mondeling examen aanwijsbare procedurele fouten zijn gemaakt, is de uitslag aanvechtbaar. De betrokken examinatoren worden gehoord door het bestuur. Hierna zal de directie in samenspraak met de examencommissie tot een uitspraak komen. Het besluit op het bezwaarschrift wordt de kandidaat schriftelijk meegedeeld.

Inhoud bezwaarschrift

In een bezwaarschrift dienen de volgende punten aan de orde te komen:

1. duidelijke vermelding dat het hier een bezwaar betreft
2. naam kandidaat, adres en woonplaats, geboortenaam en geboorteplaats
3. examen, aard van het examen(mondeling/schriftelijk), examendatum, examennummer
4. duidelijke omschrijving van het bezwaar

Kosten

De kosten verbonden aan de behandeling van een bezwaarschrift (administratieve kosten, kosten deskundigen) zijn voor rekening van de indiener. De kosten zijn afhankelijk van de aard van het afgelegde examen:

- Voor schriftelijke examens bedragen deze kosten € 250,00 (excl. BTW)
- Voor mondelinge delen van examens € 250,00

Mocht het bezwaarschrift gegrond zijn dan zal de Associatie voor Coaching bovengenoemde kosten terugstorten.

Tot slot

In gevallen waarin deze procedure niet voorziet, beslist de directie in samenspraak met de examencommissie. Deze uitspraak is bindend en de kandidaat kan tegen deze uitspraak niet meer in beroep gaan.