

Klachtenregeling

Als professioneel register loopbaancoach, aangesloten bij de Noloc, en lid van de beroepsvereniging Vereniging Integrale Vitaliteitskunde (VIV) die de kwaliteit van hun leden bewaken, span ik mij in om jouw coaching traject naar tevredenheid te laten verlopen. Indien je klachten hebt, staat de algemeen geldende klachtenprocedure, zoals bepaald in de wet Wkkgz, (wet kwaliteit en klachten in de gezondheidszorg) tot jouw beschikking.

1. In eerste instantie meldt de cliënt de klacht bij de coach. Dit kan mondeling of schriftelijk. De coach dient binnen 6 weken een klacht in behandeling te nemen. Coach en cliënt proberen het probleem in een persoonlijk gesprek op te lossen. Pas wanneer er in een gesprek tussen coach en cliënt geen bevredigende oplossing kan worden gevonden, kan de cliënt zich wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Cliënt wendt zich in dit geval tot de VIV.
2. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon. De toegang is laagdrempelig en voor jou gratis toegankelijk. Hij/zij kiest geen partij, noch voor de cliënt noch voor de coach, en is niet verbonden aan de VIV. De klachtenfunctionaris zal proberen de klacht binnen 6 weken (bij klachtenonderzoek uiterlijk 10 weken) in gezamenlijk overleg op te lossen. Dit betekent dat de cliënt, de coach en de klachtenfunctionaris samen naar een oplossing zoeken.
3. Is de cliënt ontevreden met de geboden oplossing, dan kan de cliënt, als laatste ressort, de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Deze geschillencommissie kijkt neutraal naar beide partijen en kijkt naar causale verbanden en verwijtbaarheid. Uiterlijk 6 maanden na het voorleggen van het geschil doet de Geschillencommissie een uitspraak. Deze uitspraak is bindend. Voor de bepalingen van de Geschillencommissie Complementaire Behandelvormen verwijst ik je naar het Reglement Geschillencommissie.