

## **Klachtenregeling betreffende trajecten (supervisie, coaching, trainingen, intervisies, advies) van IRcoaching**

Overwegende dat het voor een zorgvuldige omgang met opdrachtgever/deelnemer gewenst is dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering van een training of begeleidingstraject kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van zijn / haar onvrede met de trainer/Supervisor/ coach/ adviseur van IRcoaching niet tot een bevredigend resultaat leidt.

### **Artikel 1. Definities**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Opdrachtnemer: IRcoaching; Ineke Reuling
- Opdrachtgever: ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training of begeleidingstraject van IRcoaching of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.
- Trajecten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching, supervisie, trainingen en andere vormen van begeleiding.
- Trainer/coach/adviseur  
De persoon die in opdracht van IRcoaching (onderdelen van) de training, coaching of traject uitvoert.
- klacht: iedere uiting van ongenoegen (schriftelijk of mondeling ingediend) over een gedraging, handeling of nalaten door (een trainer, begeleider) IRcoaching.
- LVSC: Landelijke vereniging voor begeleidingskundigen.

### **Artikel 2. Ontvankelijkheid**

1. De opdrachtgever die aan de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot een maand na afsluiting van de cursus, training, opleiding, coaching of het begeleidingstraject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject indienen bij IRcoaching.
2. IRcoaching kan beslissen dat een klacht, die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

### **Artikel 3. Behoorlijke behandeling**

1. IRcoaching draagt zorg voor een behoorlijke en zorgvuldige behandeling van mondelingen en schriftelijke klachten over haar gedragingen.
2. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
3. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

### **Artikel 4. Klachtenprocedure**

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij IRcoaching.
2. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager per omgaande schriftelijk bericht dat zijn klacht bij IRcoaching is ontvangen.
3. De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst schriftelijk bericht met betrekking tot de wijze waarop de klacht zal worden afgehandeld.
4. Zodra IRcoaching naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
5. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

6. IRcoaching zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
7. IRcoaching zendt een klacht die niet voor haar bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

#### **Artikel 5. Onpartijdige klachtenbehandelaar**

1. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt of opdrachtgever wordt afgehandeld door IRcoaching, dan zal de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke commissie.
2. Alle klachten zullen worden voorgelegd aan de Tuchtcollege van de LVSC, de landelijke beroepsvereniging voor begeleidingskundigen.
3. De procedure van de LVSC zal door IRcoaching worden overhandigd aan de klager, dan wel worden verwezen naar de procedure op de website van de LVSC.
4. Het oordeel van de tuchtcommissie is bindend voor IRcoaching, eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.
5. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken docent/trainer/opleider/ coach/adviseur verstuurd.

#### **Artikel 6. Afhandeling**

1. IRcoaching handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Indien de klacht wordt voorgelegd aan de LVSC zal de afhandelingstermijn van die procedure in acht worden genomen.
2. IRcoaching stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van IRcoaching kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

#### **Artikel 7. Overige bepalingen**

1. Het reglement is vanaf 10-07-2015 in werking. Een klacht die voor de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.
2. Naar dit klachtenreglement wordt verwezen in de contracten die bij de start van de trainingen en trajecten gemaakt worden.
3. Het reglement staat volledig vermeld op de website van IRcoaching ([www.ircoaching.nl](http://www.ircoaching.nl)). Een papier versie wordt ten alle tijden op aanvraag verstrekt.

Apeldoorn, 10-07-2015  
Ineke Reuling  
Directeur/eigenaar IRcoaching