**KLACHTENREGLEMENT NOBCO**

Jildou Oostenbrug hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en aan goede relaties. Bent u als opdrachtgever onverhoopt niet tevreden over de werkwijze of dienstverlening van Jildou Oostenbrug, laat dit zo spoedig mogelijk weten. Hiervoor kunt u zich richten tot Jildou Oostenbrug, eigenaar Jildou Oostenbrug. Jildou Oostenbrug reageert binnen 24 uur op de klacht met een bevestiging dat deze is binnengekomen.

Aansluitend wordt u binnen 2 weken uitgenodigd voor een gesprek waarin de klacht wordt doorgenomen en wordt besproken op welke wijze Jildou Oostenbrug de klacht kan verhelpen. Binnen 4 weken komt Jildou Oostenbrug met een voorstel voor een oplossing. Mochten we niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht indienen bij de beroepsvereniging NOBCO. Deze zal de verdere afhandeling op zich nemen. De klacht en de wijze van afhandeling worden altijd vertrouwelijk behandeld. Wij registreren en bewaren uw klacht minimaal 2 jaar.

Hieronder treft u (een deel van) het reglement aan: De volledige versie kunt u downloaden via de NOBCO site. Gebruik hiervoor deze link

**Klachtencommissie NOBCO**

Het bestuur van de Stichting Nederlandse Orde voor Beroeps Coaches (NOBCO) heeft besloten een klachtenprocedure in het leven te roepen en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld. Tevens heeft het bestuur de hierin genoemde Klachtencommissie ingesteld.

**Uitgangspunt**

Het doel van behandeling van klachten is in de allereerste plaats herstel van de verhoudingen tussen de klager en de coach/opleider/trainer op wie de klacht betrekking heeft. Waar dat zonder tussenkomst van een formele commissie niet tot de mogelijkheden blijkt te behoren is een zorgvuldige klachtenprocedure gewenst.

**Doelstellingen**

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

* het vastleggen en volgen van een procedure om klachten van cliënten en opdrachtgevers tegen bij de NOBCO aangesloten beroepscoaches binnen een redelijke termijn en op zorgvuldige wijze  af te handelen;
* behoud en verbetering van de kwaliteit binnen de beroepsgroep door middel van een  professionele klachtenbehandeling;
* verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse, waarbij als uitgangspunt wordt gehanteerd het zorgvuldig navolgen van de Ethische Gedragscode van de NOBCO door bij de NOBCO aangesloten coaches.

**Taak Klachtencommissie**

De taak van de Klachtencommissie hierbij is het onderzoeken en beoordelen van en het toezien op de afhandeling van klachten van cliënten of opdrachtgevers van bij de NOBCO aangesloten beroepscoaches.