



## Klachtenregeling IJS coaching & training

Versie augustus 2020

De coach/begeleider van IJS coaching & training doet haar uiterste best om goede zorg te bieden aan haar cliënten, maar het kan natuurlijk voorkomen dat u vragen heeft, of dat u ontevreden bent over de dienstverlening. Een klacht kan zowel betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van de coach/begeleider. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, maar ook door een vertegenwoordiger van de cliënt. Klachten worden zeer serieus genomen en vertrouwelijk behandeld.

Wanneer u een klacht of vraag heeft, kunt u eerst gebruik maken van de interne klachtenregeling van IJS coaching & training. Wanneer u er samen met uw begeleider/ coach niet uitkomt, kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling. U bent echter niet verplicht om gebruik te maken van de interne klachtenregeling en kunt ervoor kiezen om direct gebruik te maken van de externe klachtenregeling van IJS coaching & training. Onderstaand zullen de interne en externe klachtenregeling worden beschreven.

### 1. Interne klachtenregeling

Middels de interne klachtenregeling beoogt IJS coaching & training laagdrempelig samen met u tot een passende oplossing te komen. In eerste instantie kunt u uw klacht dan bespreken met uw coach/begeleider.

#### 1.1 Melden van een klacht

Wanneer u een klacht heeft, kunt u dit mondeling aangeven bij uw coach/begeleider, of een mail sturen naar [info@ijscoaching.nl](mailto:info@ijscoaching.nl). Het is van belang dat u in uw klacht de volgende informatie geeft:

- een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de klacht;
- voorbeelden van feiten waarop de klacht is gebaseerd.

#### 1.2 Procedure na ontvangst van een klacht

Nadat een klacht (schriftelijk) is ontvangen, wordt de klacht zorgvuldig onderzocht door IJS coaching & training. Er wordt gekeken wat mis is gegaan en hoe dit voorkomen had kunnen worden. Het streven is om binnen 2 weken schriftelijk een reactie te geven en een gesprek in te plannen om samen tot een oplossing te komen.

#### 1.3 Afhandeling van de klacht

De klacht kan tijdens het gesprek worden afgehandeld door een mondelinge overeenkomst over de oplossing. Deze wordt schriftelijk vastgelegd. Daarnaast kan het zijn dat er aanvullende maatregelen moeten worden genomen, dan stelt IJS coaching & training u via de mail of telefonisch op de hoogte van de vervolgstappen. Hiermee kunt u akkoord gaan en dan wordt de klacht afgehandeld.

### 2. Externe klachtenregeling

Indien u ontevreden bent over de interne afhandeling van uw klacht, kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling van IJS coaching & training. IJS coaching & training maakt als deelnemer van de Ethische code van Phoenixopleidingen (<https://www.phoenixopleidingen.nl/media/246869/2017-ethische-code-van-phoenix-opleidingen.pdf>) gebruik van de externe klachtenregeling van Phoenixopleidingen (<https://www.phoenixopleidingen.nl/media/247224/2019-klachtenregeling-van-phoenix-opleidingen.pdf>).



## 2.1 Onafhankelijke klachtencommissie

Bij ontevredenheid over de interne klachtenafhandeling kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtencommissie van Phoenixopleidingen. Dit kunt u doen via de volgende procedure:

### Heb jij een klacht over een begeleider die deelnemer is aan de Ethische Code?

Betreft jouw klacht een begeleider die niet werkzaam is bij Phoenix? Stuur je klacht dan naar de Klachtencommissie. Je kunt de commissie bij voorkeur benaderen via [klachtencommissie@phoenixopleidingen.nl](mailto:klachtencommissie@phoenixopleidingen.nl). Vermeld bij je klacht duidelijk je naam, e-mailadres, naam en adres van de begeleider en waar de klacht over gaat. Het postadres is: Phoenix Opleidingen, p/a Klachtencommissie, Raiffeisenlaan 26A, 3571 TE, Utrecht.

### Wat gebeurt er met jouw klacht?

Als je de klacht hebt ingediend bij de Klachtencommissie, dan gaat het in het kort als volgt:

- Na ontvangst van de klacht krijg je van de Klachtencommissie een ontvangstbevestiging. De Klachtencommissie stuurt jouw klacht op dat moment ook naar de desbetreffende begeleider.
- De Klachtencommissie bepaalt allereerst of de klacht ontvankelijk is, dat wil zeggen dat de klacht alleen in aanmerking komt voor behandeling als de begeleider deelnemer is aan de Ethische Code, als sprake is van een begeleidingscontract tussen jou en desbetreffende begeleider en als de klacht de uitgangspunten van de Ethische Code betreft.
- Als de klacht niet ontvankelijk is, dan stelt de Klachtencommissie jou en de begeleider daarvan op de hoogte en eindigt de klachtbehandeling.
- Als de klacht wel ontvankelijk is, dan vraagt de Klachtencommissie de begeleider om een schriftelijke reactie op de klacht.
- De Klachtencommissie stuurt jou de schriftelijke reactie van de begeleider toe.
- Daarna vindt met jou en de begeleider afzonderlijk een oriënterend gesprek plaats. Dat kan desgewenst telefonisch.
- Als jij en de begeleider bereid zijn om een bemiddeling of mediation aan te gaan en als deze ook naar beider tevredenheid lukt, dan is daarmee de klachtbehandeling afgelopen.
- Mocht er geen bemiddeling of mediation plaatsvinden, of als die niet lukt, dan doet de Klachtencommissie een beoordeling van de klacht.
- De Klachtencommissie informeert jou, de begeleider en de Ethische Commissie van Phoenix over haar beoordeling en brengt een advies uit over eventuele op te leggen sancties aan de Ethische Commissie.
- De Ethische Commissie draagt zorg voor uitvoering van het advies en zal jou, de begeleider en de Klachtencommissie daarover informeren.
- Daarmee is de klachtbehandeling afgelopen

## 3. Registratie van de klachten

IJS coaching & training draagt zorg voor de (geanonimiseerde) registratie van de klachten waarin de volgende informatie wordt geregistreerd: aantal ingediende klachten, de aard, behandeling en uitkomst van de klachten en de eventuele genomen maatregelen. Jaarlijks maakt IJS coaching & training een geanonimiseerd klachtenjaarsverslag. Dit kunt u opvragen bij IJS coaching & training.