**Klachtenreglement Coachenbijrenate**

**Definitie**

Het is mogelijk dat klachten tijdens een coachingstraject ontstaan. Coachenbijrenate neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit.Er kan een klacht in worden gediend als de gecoachte in zijn of haar beleving een onheuse bejegening of onvrede is ervaren door de coach.

Een klacht kan binnen 4 weken nadat de klacht is ontstaan worden voorgelegd aan coachenbijrenate. Indien de klacht na 4 weken wordt voorgelegd verliest de deelnemer zijn rechten. Indiening van de klacht dient schriftelijk plaats te vinden.

Coachenbijrenate zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en er voor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt een zelfde geheimhouding vereist.

**Klachtbehandeling**

De klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.
Coachenbijrenate handelt een klacht af binnen 30 werkdagen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan brengt zij partijen op de hoogte van het uitstel en zal ze aangeven binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden. Klachten die afgehandeld zijn, kunnen niet opnieuw in behandeling worden genomen, tenzij nieuwe informatie wordt gepresenteerd.

**Mediation**

Indien er een conflict rijst over de klacht van welke aard dan ook, dan proberen partijen dat in eerste instantie zelf op te lossen. Lukt het partijen niet het conflict zelf op te lossen dan schakelen zij een mediator in. Bij mediation proberen partijen onder begeleiding van een onafhankelijke en professionele conflictbemiddelaar, een mediator, een oplossing te vinden voor de gerezen problematiek. De mediator dient geregistreerd te zijn in het MfN register.

Coachenbijrenate kan zorgen voor een mediator of de client kan zelf een MfN geregistreerde mediator naar eigen keuze voorstellen. In overleg wordt door partijen gezamenlijk besloten welke mediator de mediation zal gaan begeleiden. De kosten van de mediator worden door beide partijen ieder voor een gelijk deel gedragen.

**Klachtbeoordeling en uitspraak**

Een in der minne bereikte oplossing van de kwestie zal tussen de partijen worden vastgelegd in een daartoe strekkende, door partijen ondertekende schriftelijke overeenkomst. Deze afspraken zijn bindend. Indien nodig zal Coachenbijrenate de benodigde maatregelen nemen binnen 10 werkdagen. Is er meer tijd nodig om maatregelen te nemen dan zal coachenbijrenate dat binnen 10 dagen aan klager schriftelijk, gefundeerd en met een datum van definitieve afhandeling laten weten.

Mocht de mediation niet leiden tot oplossingen, dan staat het partijen vrij, nadat de mediation formeel is beëindigd, het geschil voor te leggen aan een Nederlandse rechter. De kosten hiervan zijn voor rekening van partijen zelf en zullen nooit worden gedeeld.

Coachenbijrenate zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaar bewaren.

Wanneer coachenbijrenate verantwoordelijk blijkt te zijn, zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering in de organisatie.