Klachtenregeling d.d. 1 juli 2020

Het is in belang van onze inspired Quality (iQ) dienstverlening dat wij, als organisatie, feedback van onze klanten krijgen en deze feedback gebruiken om onze organisatie te verbeteren. Wij vragen feedback bij cliënten en deelnemers aan de opleiding. Zij kunnen ook ongevraagd hun mening geven over onze dienstverlening of die van onze coaches. Hoe jij jouw mening kunt geven en hoe deze wordt behandeld, lees je hieronder.

De coaches en medewerkers van iQ Coaches doen hun werk zo goed mogelijk. Toch kan het gebeuren dat je daar niet tevreden over bent. Bijvoorbeeld over de manier waarop de begeleiding wordt uitgevoerd, over afspraken die niet worden nagekomen of over de houding van een medewerker.
iQ Coaches streeft naar een sfeer waarin cliënten, hun relaties en familieleden, in openheid met onze coaches en medewerkers kunnen communiceren. Jouw vragen, suggesties en klachten nemen wij altijd ter harte. Dat stelt ons in staat onze dienstverlening aan jou en anderen te verbeteren. Iedere klacht is voor ons een kans op verbetering. Hoe jij jouw klacht kunt melden en hoe deze wordt behandeld, lees je hier.

Wij maken hierbij onderscheid tussen tips, incidenten, klachten en claims. Jouw **tip** voor ons kun je ook via onze medezeggenschapsregeling kwijt.

Bespreek je onvrede eerst met de betreffende persoon. Deze zal hierover met je in gesprek gaan en in de meeste gevallen is de oplossing dan zo gevonden. Lukt dit niet, vul dan ons klachtenformulier in.

Wij hanteren de volgende definitie voor een **incident**: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de begeleiding. Een incident wordt intern afgehandeld met als doel dat cliënt en coach er samen uitkomen, onder regie van het hoofdkantoor.

Wanneer de cliënt en coach er samen niet uitkomen is er sprake van een **klacht**. Een klacht zal worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris van iQ Coaches is een onafhankelijk en onpartijdige medewerker van de organisatie. De klachtenfunctionaris neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht met betrekking tot alle informatie die door jou en/of andere betrokkenen wordt verstrekt. Zij waakt ervoor dat privacy van alle betrokkenen gewaarborgd blijft. Wij passen hoor en wederhoor toe. Beide partijen krijgen de mogelijkheid hun standpunt kenbaar te maken. Ook krijgt ieder de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd. Het de taak van de klachtenfunctionaris als gevolg van de klacht verbeteringen te signaleren en zo de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden.

Als je vindt dat jouw klacht onvoldoende of onjuist is behandeld door de klachtenfunctionaris of als je het niet eens bent met de uitspraak of aanbeveling, dan kun je tot zes weken na ontvangst van de uitspraak **bezwaar** aantekenen. De klacht zal dan voorgelegd worden aan een onafhankelijk persoon die geen binding heeft met iQ Coaches BV. De uitspraak op dit bezwaar is bindend voor iQ Coaches en eventuele consequenties worden door ons snel afgehandeld.

Mocht je vinden dat je schade hebt opgelopen als gevolg van het (niet) handelen van jouw coach of een medewerker van iQ Coaches, dan kun je een **claim** indienen. Claims zullen worden voorgelegd aan onze verzekeraar.

Het **doel** van de klachtenprocedure is elke uiting van ontevredenheid naar tevredenheid van de klant op te lossen, zonder daarbij de belangen van anderen uit het oog te verliezen.

De **klachtenprocedure** is als volgt: Alle meldingen die wij ontvangen worden geregistreerd. De meldingen worden vertrouwelijk behandeld en uiterlijk binnen 14 dagen na binnenkomst bij de klachtenfunctionaris in behandeling genomen. Uiterlijk 30 dagen na ontvangst van de melding is deze afgehandeld, tenzij nader onderzoek nodig is. In dat geval wordt voor het einde van de 30 dagen aan de betrokkenen gemotiveerd gemeld wanneer uitsluitsel over de melding gegeven kan worden.

Je kunt je tip / incident melding / klacht / claim schriftelijk indienen bij:

iQ Coaches
Postbus 90055
1006 BB Amsterdam

of via een e-mail naar: klachten@iqcoaches.nl

Vergeet je niet het klachtenformulier mee te sturen, zo nodig met een toelichting erbij? Ons klachtenformulier is te vinden op onze website (zie de link hierboven).