

Klachtenreglement 2023 Bilan Holding B.V.

Preambule

Bilan Holding B.V. heeft voor haar werkmaatschappijen Bilan coaching, training en advies B.V. en Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V. een onafhankelijke klachtenprocedure vastgesteld die in dit reglement wordt beschreven.

De klachtenprocedure is in het leven geroepen om een onafhankelijk oordeel te krijgen over de vraag of de trainer, heeft gehandeld conform hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam coach, adviseur of trainer mag worden verwacht. Doel van de klachtenprocedure is het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van de medewerkers van Bilan Holding B.V..

Vindbaarheid reglement

Een indiener wordt op verschillende manieren geïnformeerd over het klachtenreglement en de klachtenprocedure van Bilan Holding. Het klachtenreglement is te vinden op onze website.

Commissie Klachtbehandeling

Klachten worden behandeld door de Commissie Klachtbehandeling (hierna: Commissie). Deze Commissie bestaat uit twee externe functionarissen die onafhankelijk opereren conform de interne klachtenprocedure.

De Commissie streeft er in haar uitspraken naar dat zowel de Klager als de Coach, adviseur of trainer waarover de Klacht gaat, zich gehoord voelen en dat de Coach, adviseur of trainer hieruit lering kan trekken voor de eigen praktijk.

Klachten

Klachten kunnen zich uitsluitend richten tegen Coach, adviseur of trainer werkzaam bij of in onderaanneming van Bilan Holding B.V.. Een Klacht kan worden ingediend over het beroepsmatig handelen (doen of nalaten) van de Coach, adviseur of trainer.

De Commissie zal het handelen van de Coach, adviseur of trainer toetsen aan de algemeen geldende normen die in het maatschappelijk verkeer van toepassing zijn. De Commissie behandelt de Klacht zeer vertrouwelijk en houdt de persoonlijke gegevens van de indiener van de Klacht geheim. De Commissie zal met de indiener en ook de betrokkenen praten om goed te begrijpen wat de Klacht inhoudt.

De Commissie Klachtbehandeling doet een uitspraak over de ontvankelijkheid en (gedeeltelijke) gegrondheid en de ongegrondheid van een Klacht. Als een Klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, kan de Commissie Klachtbehandeling aan de Coach, adviseur of trainer een sanctie opleggen.

Ontvankelijkheid

Een Klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien de Klacht betrekking heeft op een Coachingsovereenkomst of een andersoortige overeenkomst die mede coaching omvat. Indien een Coach een opdracht beroepsmatig aanneemt wordt deze opdracht verondersteld een Coachingsovereenkomst te zijn, tenzij uit een schriftelijke overeenkomst duidelijk blijkt dat van een andersoortige opdracht sprake is.

De Klager kan onder andere niet ontvankelijk worden verklaard in zijn Klacht indien:
- de Klacht anoniem wordt ingediend;

- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 18 maanden voor indiening van de Klacht hebben plaatsgevonden, tenzij klemmende redenen de overschrijding van deze termijn rechtvaardigen;
- de Klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens de procedure minimaal vereiste gegevens heeft overgelegd;
- de Klager zich niet akkoord heeft verklaard met het Klachtenreglement en de wijze waarop NOBCO volgens haar Privacyreglement omgaat met vertrouwelijke persoonsgegevens;
- de Klager over het onderwerp van de Klacht reeds een klacht heeft ingediend bij een andere klachteninstantie;
- de Klager het onderwerp van de Klacht door het instellen van een procedure heeft onderworpen aan het oordeel van een rechterlijke instantie;
- de Klager aangifte heeft gedaan over het onderwerp van de Klacht waardoor deze deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit;
- de Klacht niet kan worden aangemerkt als een Klacht in de zin van deze regeling;
- de Klacht is ingediend door een persoon of instantie die geen belang heeft bij de behandeling van de Klacht.

Uitspraken

Bilan Holding B.V beschouwt bekendmaking van de uitspraken van de Commissie Klachtbehandeling als een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van de aangesloten coaches, adviseurs of trainers.

Onafhankelijkheid

De klachtencommissie bestaat uit externe partijen om zo de onafhankelijke behandeling van de klacht te waarborgen.

Geheimhouding

De leden van de Commissie Klachtbehandeling, de directie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een Klacht of een Beroep zijn betrokken, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien alles wat hen uit hoofde van hun betrokkenheid bij de Klacht of het Beroep bekend is geworden.

Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Commissie Klachtbehandeling of de directie. De geheimhoudingsplicht vervalt wanneer enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van dit reglement.

Definities

Beroep

Een conform dit reglement ingesteld beroep tegen een door de Commissie Klachtbehandeling gedane uitspraak of opgelegde sanctie.

Coach

Een bij Bilan Holding aangesloten Coach.

Coachee

Degene die door een Coach gecoacht wordt of zou worden.

Coachingsovereenkomst

De al dan niet schriftelijke overeenkomst tussen een Coach en een Coachee of Opdrachtgever tot het verlenen van coaching.

Commissie van Beroep

De door de directie van bij Bilan Holding/Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V./Bilan coaching, training en advies B.V. ingestelde commissie die is belast met het onderzoeken en beoordelen van Klachten naar aanleiding van een tegen een uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling ingesteld Beroep.

Commissie Klachtbehandeling

De door de directie van bij Bilan Holding/Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V./Bilan coaching, training en advies B.V. ingestelde commissie die is belast met het onderzoeken en beoordelen van Klachten.

Klacht

Een conform dit reglement geuite klacht over het beroepsmatig handelen (doen of nalaten) van een bij Bilan Holding/Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V./Bilan coaching, training en advies B.V. aangesloten Coach.

Melder

De Coachee, Opdrachtgever en/of Derde-belanghebbende die een Klacht indient.

Opdrachtgever

Degene die aan een bij Bilan Holding/Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V./Bilan coaching, training en advies B.V., aangesloten Coach de opdracht tot coaching verstrekt.

Partij

Eén van de bij een Klacht of Beroep betrokkenen (de Klager, Coach of Derde-belanghebbende).

Privacyreglement

Het document waarin bij Bilan Holding/Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V./Bilan coaching, training en advies B.V., heeft vastgelegd op welke wijze zij conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) omgaat met persoonsgegevens.

Klachtenprocedure Bilan Holding B.V.

Indienen van de klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Een officiële klacht over de coaches, trainers van Bilan coaching training & advies B.V. of Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V., kunt u richten aan:

Bilan coaching training & advies B.V./Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V.
ter attentie van de directie
Johanniterlaan 4c
3841 DT Harderwijk
of per mail via info@bilancoaching.nl/ info@bilancr.nl

Vermeld bovenaan uw brief of uw mail duidelijk dat het om een klacht gaat en het onderwerp van uw klacht.

Een klacht kan worden ingediend door een Opdrachtgever, Coachee en/of Derde-belanghebbende.

Een klacht wordt ingediend bij de directie en bevat ten minste de volgende gegevens:

- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de Klager;
- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de Coach op wie de Klacht betrekking heeft;
- informatie over de inhoud van het coachingstraject en een kopie van de Coachingsovereenkomst (indien aanwezig);
- een helder onderbouwde omschrijving van de Klacht en de relevante feiten, aangevuld met schriftelijke stukken, waaronder correspondentie met de Coach (indien beschikbaar);
- informatie over de acties die zijn ondernomen om te komen tot een oplossing van de Klacht (indien van toepassing);
- antwoord op de vraag of de Klager bereid is om eerst zelf te proberen om met de Coach tot een schikking te komen en zo ja, onder welke voorwaarden;
- een verklaring dat de Klager akkoord gaat met het Klachtenreglement en de wijze waarop Bilan Holding/ Bilan coaching training & advies B.V./Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V. volgens haar Privacyreglement omgaat met vertrouwelijke persoonsgegevens.

Formele procedure

- U krijgt een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht;
- Twee onafhankelijke klachtbehandelaars (van buiten de organisatie), behandelen de klacht;
- Naar aanleiding van de klacht voert de klachtbehandelaar onderzoek uit naar de feiten, omstandigheden en achtergronden. Indien nodig wordt aanvullende

informatie ingewonnen bij de indiener, contactpersoon, interne en/of externe betrokkenen of specialisten;

- Op basis van de resultaten van het klachtenonderzoek worden passende acties of maatregelen genomen om de klacht te verhelpen en herhaling te voorkomen;
- Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld gehoord te worden, tenzij de klager aangeeft dit niet te willen.

Verweer coach

Tegelijk met het bericht aan de Klager dat zijn Klacht in behandeling wordt genomen, stuurt de Commissie Klachtbehandeling de Klacht toe aan de Coach op wie de Klacht betrekking heeft. De Klager en de Coach worden in dat bericht op de hoogte gesteld van de namen van de leden van de Commissie Klachtbehandeling die over de Klacht zullen oordelen en ontvangen daarbij alle relevante informatie over het verdere verloop van de klachtprocedure. De Commissie Klachtbehandeling verzoekt de Coach om binnen vier weken schriftelijk te reageren op de Klacht. Deze termijn kan door de Commissie Klachtbehandeling worden verlengd op basis van een gemotiveerd verzoek van de Coach. Van een dergelijke verlenging stelt de Commissie Klachtbehandeling de Coach en de Klager op de hoogte.

Indien de Coach binnen de gestelde termijn geen reactie heeft ingediend kan de Commissie Klachtbehandeling besluiten om de Klacht te behandelen op basis van de haar ter beschikking gestelde documenten.

Voorzittersbesluit

Zolang er geen hoorzitting heeft plaatsgevonden of – bij het ontbreken van een hoorzitting – uitspraak is gedaan kan de voorzitter van de Commissie Klachtbehandeling, indien hierover geen enkele twijfel bestaat, besluiten dat:

- de Klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
- de Klacht kennelijk ongegrond is;
- de Klacht kennelijk van onvoldoende gewicht is.

Dit voorzittersbesluit wordt aan de Klager medegedeeld, waarna de klacht niet verder in behandeling genomen wordt.

Intrekken klacht

De Klager kan zijn Klacht intrekken tot het moment waarop de Commissie Klachtbehandeling uitspraak doet. De Commissie Klachtbehandeling zal de Klacht dan niet (verder) behandelen.

Afhandeltermijn

De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de acties en maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn bepaald zijn uitgevoerd. De indiener ontvangt een bevestiging van de afsluiting van de klacht. Uiteraard kan op verzoek van de indiener de klachtenprocedure voortijdig afgesloten worden.

Archivering, registratie en evaluatie

Bilan coaching training & advies B.V. of Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V. archiveert de klacht na de afsluiting conform ons privacy beleid; Per kwartaal worden de lopende klachten, acties en maatregelen opgenomen. Deze rapportage wordt door het managementteam geëvalueerd.