

# Klachtenreglement Arbo Coaching

Johannes Vermeerlaan 5  
1272 HL Huizen  
035-5315273  
www.arbocoaching.nl  
KvK: 320 88 262

Opgemaakt te Huizen, 14 maart 2007  
G.R.M. Baas-Kerkhof,  
algemeen directeur Arbo Coaching  
Aangepast 13 juli 2010

## Algemene bepalingen

- A. Dit klachtenreglement voorziet de klager van een protocol, waarmee de klager zijn ontevredenheid bekend kan maken over een bejegening, doen of nalaten van Arbo Coaching of één van haar medewerkers of ingehuurd krachten.
- B. Met klacht wordt bedoeld een door Arbo Coaching ontvangen schrijven, waarin de klager ontevredenheid uit over een omstandigheid, gebeurtenis of feit.
- C. De klager kan uitsluitend de klacht volgens de in dit klachtenreglement vermeldde wijze inbrengen.
- D. De klager heeft altijd het recht iedere vorm van klacht bij Arbo Coaching in te brengen, waarna Arbo Coaching altijd verplicht is de hieronder vermeldde procedure op te volgen om op deze wijze de klacht te beoordelen op rechtvaardigheid en juistheid, waarna oplossing of opvolging aan de klacht wordt gegeven.
- E. De afhandeling van de klacht gebeurt door een aan Arbo Coaching verbonden persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- F. Arbo Coaching registreert de ingediende klachten in een klachten managementsysteem. Hierin is opgenomen de datum waarop de klacht werd ingediend, de omschrijving van de klacht, de doorlooptijd van de procedure en de uitkomst van de klachtbehandeling. Alle gevoerde correspondentie omtrent de klacht wordt gedurende 2 jaar bewaard. De wijze waarop deze vertrouwelijke informatie bewaard en beschermd wordt staat omschreven in ons privacyreglement (opvraagbaar bij het hoofdkantoor of in te zien op de website van Arbo Coaching).

## Het indienen van uw klacht stap voor stap

1. In een brief schrijft u zo feitelijk mogelijk wat er gebeurd is, bijvoorbeeld wie er betrokken waren, wat er werd gezegd, wanneer het plaatsvond, wie er getuigen waren en waarom u het er niet mee eens bent. Indien mogelijk geeft u ook aan welke oplossing u wenst of wat u wenst dat er aan gedaan wordt. Op de brief vermeldt u de datum, uw naam, uw adres, uw telefoonnummer en eventueel uw E-mailadres.
2. U stuurt uw brief naar de directie van Arbo Coaching. Adresgegevens: Arbo Coaching, t.a.v. G.R.M. Baas-Kerkhof, algemeen directeur, Johannes Vermeerlaan 5, 1272 HL, Huizen.
3. U dient uw klacht binnen 1 jaar na de gebeurtenis in te dienen. Indien de klacht ouder dan 1 jaar is, hoeft deze niet meer in behandeling te worden genomen, tenzij uw klacht een volgens de wet strafbaar feit betreft.
4. De klager ontvangt binnen twee weken van het hoofdkantoor van Arbo Coaching een schriftelijke ontvangstbevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging is minimaal opgenomen: de datum waarop de klacht werd ontvangen, de contactgegevens van de persoon die uw klacht gaat afhandelen, de datum waarop u wordt gehoord en de datum waarop de aangeklaagde wordt gehoord. Indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt u dit binnen twee weken gemeld met opgaaf van reden en informatie over de ABvC waar u uw klacht opnieuw kunt indienen, indien u vindt dat uw klacht ten onrechte niet in behandeling werd genomen.
5. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt uitgenodigd om individueel gehoord te worden. In beide gevallen wordt van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgesteld. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft gezonden.
6. Nadat de klager en de aangeklaagde gehoord zijn, neemt de directie een besluit over de klacht. Zowel de klager als de aangeklaagde worden door Arbo Coaching schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek van de klacht, waarbij Arbo Coaching de uitspraak gegrond of ongegrond kan verklaren. Eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen door Arbo Coaching, worden eveneens gemeld, evenals een advies welke de klager kan opvolgen bij een ongegrond verklaarde klacht.
7. De klacht wordt binnen vier weken na de ontvangstdatum op deze wijze afgehandeld.
8. Indien de klager vindt dat de klacht na het doorlopen van bovenstaand omschreven proces niet naar tevredenheid werd afgehandeld of als de klager klachten heeft over het verloop van de klachtafhandeling, kan de klager de klacht neerleggen bij de klachtencommissie van de Algemene Beroepsvereniging voor Counselling (ABvC). De ABvC waarborgt een correcte en onafhankelijke klachtafhandeling voor haar geregistreerden en hun cliënten. Het registratienummer van Arbo Coaching bij de ABvC is 110138 op naam van G.R.M. Baas-Kerkhof (directeur Arbo Coaching). De contactgegevens van de ABvC zijn te vinden op [www.abvc.nl](http://www.abvc.nl) of op te vragen bij het hoofdkantoor van Arbo Coaching of de coach van Arbo Coaching. De ABvC neemt uitsluitend een klacht in behandeling als de klager schriftelijk kan aantonen dat de klacht eerder bij Arbo Coaching werd ingediend. De klager geeft hierbij alle eerdere correspondentie over de klacht bij de ABvC af.