



Brochure klachtenprocedure

NOBCO is hét platform voor
professionele coaching in Nederland.



Algemene procedure

Geachte heer/mevrouw,

U bent als aangesloten NOBCO Coach aangeklaagd, óf u hebt als client/belanghebbende een klacht ingediend tegen een bij de NOBCO aangesloten Coach. In deze compacte brochure vindt u alle benodigde informatie om zoveel mogelijk duidelijkheid te verschaffen.

Na ontvangst van de klacht (ingediend via de NOBCO Website <https://www.nobco.nl/klachten>) stuurt de Commissie Klachtbehandeling een e-mail naar alle partijen. Hierin wordt de Klager bevestigd dat de klacht in behandeling wordt genomen. Coach ontvangt de klacht en krijgt 14 dagen de tijd om hier (per e-mail) schriftelijk op te reageren. Alle communicatie wordt in alle NOBCO klachtenprocedures te allen tijde ter beschikking gesteld aan beide partijen. Communicatie verloopt via het e-mail adres klachtencommissie@nobco.nl Er is geen mogelijkheid om leden van de commissies persoonlijk te spreken.

De klacht wordt behandeld conform de Klachtenprocedure (vastgelegd in het Klachtenreglement <https://www.nobco.nl/download/slug-zepguw>).

In deze procedure wordt het handelen van de Coach getoetst aan de hand van de Internationale Ethische Code (<https://www.nobco.nl/download/nobco-internationale-ethische-code>).

De Commissie Klachtbehandeling (CKB) loopt in 5 stappen (zie infographic) door de Klachtenprocedure heen. Na haar uitspraak is er indien gewenst de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Commissie van Beroep (CVB). Uitspraak van de CVB is bindend en biedt geen verdere mogelijkheden tot bezwaar. Beide commissies bestaan primair uit zeer ervaren senior- en mastercoaches die het vakgebied uitstekend beheersen. Ze worden geleid door een onafhankelijk voorzitter, in het geval van de CKB is dat een jurist, in het geval van de CVB een rechter.

U kunt zich in deze procedure laten begeleiden door een jurist of vertrouwenspersoon. Voor NOBCO coaches bestaat ook de mogelijkheid een superviserend begeleider aan te vragen. Deze kijkt inhoudelijk met u mee.

Meer informatie vindt u op www.nobco.nl



NOBCO klachtenprocedure

1



Klacht ontvangen

Coach ontvangt de klacht per mail en Klager ontvangt een bevestiging van ontvangst. Alle communicatie wordt naar beide partijen gezonden.

2



Reactieronde 1

Coach reageert op de klacht binnen 14 dagen (per mail) en Klager mag hier weer (per mail) op reageren.

3



Reactieronde 2

Als de Commissie Klachtbehandeling dit nodig acht, zal ze met aanvullende vragen nog een ronde reacties vragen, eerst aan Coach, dan aan Klager.

4



Hoorzitting

Mocht de Commissie Klachtbehandeling meer toelichting wensen, wordt een hoorzitting gepland. Partijen mogen zich laten bijstaan door een jurist of vertrouweling.

5



Uitspraak

Binnen 14 dagen na de hoorzitting, doet de Commissie Klachtbehandeling schriftelijk uitspraak. Hiertegen kunnen partijen eventueel in beroep gaan. Ook kan men de uitspraak accepteren en de eventuele maatregelen zijn in dat geval direct van kracht.

NOBCO beroepsprocedure

1



Partij in beroep

Eén der partijen (of allebei) gaan in beroep na de uitspraak. Hierna start de beroepsprocedure, met een separate Commissie van Beroep.

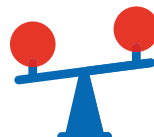
2



Reactieronde 1

De partij die in beroep gaat mag als eerste reageren op het vonnis van de CKB. Daarna mag de tegenpartij ook weer per mail reageren.

3



Hoorzitting

De Commissie van Beroep zal na de schriftelijke ronde te allen tijde een fysieke hoorzitting inplannen. Ook hier kunnen partijen zich laten bijstaan.

4



Uitspraak

De Commissie van Beroep doet binnen 14 dagen na de hoorzitting uitspraak, maar deze keer is dit definitief.

5



Maatregel

Mocht de klacht gegrond blijken en de Coach een maatregel opgelegd krijgen, gaat deze ook op dit moment per direct in.

Veelgestelde vragen (FAQ)

Waaruit bestaan de commissies?

De CKB bestaat uit twee senior/master coaches o.l.v. een onafhankelijk jurist. De CVB bestaat uit twee senior/master coaches o.l.v. een onafhankelijk rechter.

Hoe lang duurt de procedure?

Van klachtontvangst tot uitspraak proberen wij 2 tot maximaal 3 maanden uit te trekken. Een spoedige afwikkeling is in ieders belang.

Kan ik als client geld terugvragen?

De NOBCO Commissies doen enkel uitspraak over het professioneel handelen. Voor financiële vorderingen verwijzen we u naar het civiel recht.

Kan ik met iemand bellen?

Helaas; er wordt geen telefonische toelichting gegeven. We beogen openheid en transparantie. Tijdens een hoorzitting komt u uitgebreid aan het woord.

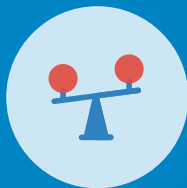
Zijn er maatregelen tegen Coaches?

Primair is de vraag of een klacht gegrond of ongegrond is. Secundair hebben beide commissies mogelijkheden om Coach te corrigeren.

Kost de procedure ook geld?

Er zijn geen kosten verbonden aan de CKB procedure en slechts een kleine vergoeding aan de CVB procedure. Eventuele juridische bijstand komt voor uw eigen rekening.

www.nobco.nl



**Brochure
klachtenprocedure**

**NOBCO is hét platform voor
professionele coaching in Nederland.**

