

## Klachten reglement

Voor klachten over onze dienstverlening hanteren wij de volgende procedure: u meldt hetzij schriftelijk (mail) hetzij telefonisch uw klacht bij de directie van AddGinger. Hiervoor kunt u zich richten tot Anne-Brit Voorn, directeur AddGinger.

Aansluitend word u uitgenodigd voor een gesprek waarin de klacht wordt doorgenomen en wordt besproken op welke wijze AddGinger de klacht kan verhelpen.

### Uitgangspunt

Het doel van behandeling van klachten is in de allereerste plaats herstel van de verhoudingen tussen de klager en de coach op wie de klacht betrekking heeft.

### Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

- het vastleggen en volgen van een procedure om klachten van cliënten en opdrachtgevers tegen beroepscoaches binnen een redelijke termijn en op zorgvuldige wijze af te handelen;
- behoud en verbetering van de kwaliteit binnen de beroepsgroep door middel van een professionele klachtenbehandeling;
- verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse, waarbij als uitgangspunt wordt gehanteerd het zorgvuldig navolgen van de Ethische Gedragscode door coaches.

### Coachingrelatie

De relatie die tussen coach en coachee ontstaat wanneer zij – al dan niet op basis van een schriftelijke overeenkomst – contact met elkaar hebben in het kader van een opdracht tot coaching.

### Klacht

Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het handelen of nalaten van de coach in het kader van de coachingrelatie of met betrekking tot een daaruit voortvloeiend financieel geschil met de coach