

Klachten en geschillen

1. Mocht je om wat voor reden dan ook niet tevreden zijn of een klacht hebben over de dienstverlening, dan stelt Jorie van den Heuvel het zeer op prijs dat je dit bespreekbaar maakt met haar of haar een bericht stuurt. Jorie reageert binnen 2 weken op jouw klacht. Mocht de klacht niet binnen deze termijn afgehandeld kunnen worden, dan stelt Jorie jou daarvan in kennis, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Zij geeft direct ook een indicatie wanneer er wel uitsluitel gegeven kan worden. Jorie neemt hierin de vertrouwelijkheid in acht.

2. Jorie van den Heuvel is lid van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO) – lidnummer 31092. Mocht het onverhoopt niet lukken om samen het probleem op te lossen, dan wordt er een onafhankelijke derde ingeschakeld: de voorzitter van de geschillencommissie van de NOBCO klachtencommissie. De uitspraak van deze derde is dan bindend voor Jorie van den Heuvel.

3. Bij klachten en geschillen wordt de klachten- en geschillenprocedure van de NOBCO aangehouden:

3.1 Klachtenprocedure NOBCO

Samenhangend met de Internationale Ethische Code voor coaches heeft NOBCO een klachtenprocedure en klachtenreglement.

3.2 Geregistreerde klachtencommissie

Doel van de klachtenprocedure is het uniform en objectief onderzoeken, beoordelen en toezien op de afhandeling van klachten van cliënten of opdrachtgevers over bij NOBCO aangesloten beroepscoaches. Klachtenprocedures worden volgens het klachtenreglement afgehandeld door de [Klachtencommissie](#).

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- nalatig handelen van NOBCO-coach bij uitvoering van een opdracht
- financiële geschillen, voortvloeiend uit het coachingscontract

3.3 Klachtenreglement: Klik [hier](#) voor het complete Klachtenreglement.

3.4 Klacht indienen

Heb je een klacht, waar je met je coach samen niet uitkomt? Een klacht over een NOBCO-coach kun je indienen via [deze link](#). Op de overeenkomsten en de relatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en deelnemer is Nederlands recht van toepassing. De geschillen voortvloeiend uit de rechtsverhouding worden in hoogste instantie uitsluitend aan de Nederlandse rechter ter beoordeling voorgelegd.