

Klachtenprocedure

Al onze coaches doen hun uiterste best om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over de gang van zaken.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft over de begeleiding die u krijgt?

1. Overleg met uw coach

De eerste stap is om uw klacht met uw coach te bespreken. U vertelt aan uw coach waar u niet tevreden over bent en probeert samen met uw coach een oplossing te bedenken.

2. Bemiddeling vertrouwenspersoon Stichting IBASS

Soms kunt u samen niet tot een oplossing komen. Het kan ook gebeuren dat u zich niet gehoord voelt door uw coach of dat u uw klacht niet bij hem/haar wil of durft aan te kaarten. Als dit het geval is dan kunt u uw klacht voorleggen aan de vertrouwenspersoon van Stichting IBASS.

De vertrouwenspersoon zal met u en uw coach in gesprek gaan over uw klacht. Meestal zal dat een gesprek zijn waarbij u, uw coach en de vertrouwenspersoon bij aanwezig zijn. Het is echter ook mogelijk dat het eerste gesprek plaatsvindt tussen u en de vertrouwenspersoon, zonder dat uw coach daarbij aanwezig is.

3. Klachtenregeling

Als u ook met de vertrouwenspersoon niet tot een bevredigende oplossing kunt komen, kunt u een officiële klacht indienen. Ook kunt u ervoor kiezen om direct een officiële klacht in te dienen, zonder eerst met uw coach of de vertrouwenspersoon in gesprek te gaan.

Elke coach van Stichting IBASS is aangesloten bij een onafhankelijk instantie die namens de coach klachten in behandeling neemt. Uw coach of de administratie van Stichting IBASS kan u vertellen bij welke instantie u terecht kunt met uw klacht.

Indien u een klacht heeft kunt u een mail sturen naar vertrouwenspersoon@ibass.nl