
KLACHTENREGLEMENT SKRiVA

1. Definities
2. Indienen van een klacht
3. Niet in behandeling nemen van een klacht
4. Uitspraak

1. Definities

Cliënt:	Een ieder die als coachee of als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van SkriVa.
Coach:	Degene die coaching verleent aan een coachee.
Coachee:	Degene die ontvangt van een coach.
Coachings-/ reïntegratie-overeenkomst:	De (schriftelijke)overeenkomst die de coach met de cliënt gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van de dienstverlening.
Klacht:	Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het gedrag, handelen of nalaten van de coach of in verband met een financieel geschil met de coach.
Opdrachtgever:	Degene die met de coach een coachings- of reïntegratieovereenkomst heeft gesloten ten behoeve van coaching van een coachee, niet zijnde de coachee.
Klager:	De cliënt of opdrachtgever die zich met een klacht tot SkriVa wendt.

2. Indienen van een klacht

2.1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij SkriVa en bevat tenminste:

- de naam, adres en telefoonnummer van de klager
- de naam van de coach waarop de klacht betrekking heeft
- algemene gegevens over de coaching (bijv. de coachings-/reïntegratieovereenkomst)
- relevante informatie over de klacht (feiten,omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht).
- datering en ondertekening van de klacht door de klager

2.2. Binnen een termijn van 14 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

2.3. Indien één of meer van de in art. 2.1 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt SkriVa de klager om deze gegevens binnen een termijn van 10 werkdagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.

2.4. De klacht wordt in behandeling genomen door een onafhankelijke klachtenbehandelaar.

3. Niet in behandeling nemen van een klacht

3.1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- de klacht anoniem wordt ingediend
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 18 maanden vóór indiening van de klacht plaatsgevonden
- de klager de klacht intrekt.

3.2. Een klacht kan niet ontvankelijk verklaard worden indien:

- door de klager - ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken - niet de volgens art. 2.1 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
- door de klager geen schriftelijke coachingsovereenkomst met de coach overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de cliënt en de coach

3.3 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan binnen 4 weken op de hoogte gebracht.

4. Uitspraak

Na het in behandeling nemen van de klacht, wordt binnen 6 weken uitspraak gedaan.