

## Klachtenreglement Hanneke Dijkman, coach

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Hanneke Dijkman, coach dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.

### **1. Als u een klacht heeft over Hanneke Dijkman of iemand die zij heeft ingeschakeld**

Een klacht kan zowel betrekking hebben op Hanneke (J.M.) Dijkman als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Hanneke Dijkman, coach werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Hanneke Dijkman, coach hebben verricht. Een klacht kan zowel schriftelijk al mondeling bij Hanneke Dijkman, coach worden ingediend.

### **2. Klachten worden binnen zes weken afgehandeld**

De klager ontvangt binnen veertien dagen een bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht. In deze bevestiging is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft alsmede een korte samenvatting van de vervolgpcedure. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. De klacht wordt binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.

### **3. Een onafhankelijke derde behandelt uw klacht**

De behandeling van de ingediende klacht m.b.t. Hanneke Dijkman geschiedt door loopbaanadviseur Stijn (A.C.M.) Happel van het bureau Happel & Weustink. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

### **4. Geen goede oplossing: dan kunt u naar NOLOC**

Indien klager meent dat de klacht niet naar wens of behoren is opgelost, biedt Hanneke Dijkman, coach klager de mogelijkheid terug te vallen op het Klachtenreglement van NOLOC, vereniging voor loopbaanprofessionals. Het betreffende dossier wordt binnen zes weken na indiening van de klacht bij Hanneke Dijkman, coach aan NOLOC overhandigd. De afhandeling van de klacht door Hanneke Dijkman, coach is daarmee afgerond

### **5. Klachten over derden: eerst behandeling door Hanneke Dijkman, dan door derde**

Als een klacht betrekking heeft op een derde die door Hanneke Dijkman, coach (deels) wordt ingeschakeld voor begeleiding van de cliënt, dan behandelt Hanneke Dijkman deze klacht zoals hierboven beschreven bij punt 3. Indien klager meent dat de klacht niet naar wens of behoren is opgelost, biedt Hanneke Dijkman, coach klager de mogelijkheid terug te vallen op het Klachtenreglement van de beroepsvereniging waar de derde lid van is. Indien deze derde niet lid is van een beroepsvereniging, dan neemt Stijn Happel de klacht in behandeling (zie punt 3).

### **6. Registratie klachten beschikbaar voor opdrachtgever**

Hanneke Dijkman, coach draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard, behandeling en uitkomst van de klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Indien dit in een opdracht c.q. overeenkomst besloten ligt, zal Hanneke

Dijkman, coach voornoemde registratie conform overeengekomen opzet aan een opdrachtgever toezenden.

**Klachtenregeling op website**

De klachtenregeling is opvraagbaar en beschikbaar op de website van Hanneke Dijkman, coach

Opgemaakt te Rotterdam, 17 december 2010.