



# **KaleidoSCOPE**

*coaching, loopbaanbegeleiding en training*

## **KLACHTEN REGLEMENT**

KaleidoSCOPE spant zich in de uitvoering van het werk in om mensen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wanneer er toch iets mis gaat, kan de cliënt kenbaar maken wat er is fout gegaan. Na overleg kan bekeken worden hoe er een, voor alle partijen, aanvaardbare oplossing gezocht kan worden om de fout te herstellen.

Als het niet lukt om tot een bevredigende oplossing te komen, kan de cliënt een officiële klacht indienen.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. In beide gevallen is het belangrijk om zo duidelijk mogelijk aan te geven wat de klacht is. De klacht kan tot één jaar na de aanleiding ingediend worden.

De cliënt krijgt een schriftelijke bevestiging dat de klacht ontvangen is. Daarin staat een samenvatting van de klacht en de datum of periode waarop die betrekking heeft. Als de klacht niet in behandeling genomen kan worden, dan wordt hierover direct of uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht gegeven.

Binnen twee weken wordt contact met de cliënt opgenomen, zodat deze zijn/haar verhaal zelf persoonlijk kan toelichten.

Binnen vier weken de brief ontvangen is, ontvangt de cliënt een goed onderbouwde reactie en een voorstel voor een oplossing.

KaleidoSCOPE zal zich tot het uiterste inspannen om tot een goede oplossing te komen.

Wanneer de klacht na de schriftelijke ronde nog niet naar tevredenheid, voldoende is verholpen, kan een onafhankelijk persoon worden ingeschakeld om te bemiddelen krachtens het Reglement van Rechtspraak van de NOLOC. De cliënt kan zich in dat geval wenden tot de Raad van Toezicht van de NOLOC (zie ook [www.noloc.nl](http://www.noloc.nl)).

KaleidoSCOPE onderschrijft de gedragscode van de beroepsvereniging NOLOC- Nederlandse Orde van Loopbaanadviseurs.