



RACHEL BARNES  
COACHING

## **Welke klachtenprocedures hanteert Rachel Barnes Coaching en Training?**

Wanneer mensen om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de diensten die ik bied, stel ik het zeer op prijs als ik daarvan op de hoogte wordt gesteld. Ik zal er alles aan doen om een klacht te verhelpen of om misverstanden, teleurstellingen of niet waargemaakte verwachtingen op te lossen.

Klachten van klanten van Rachel Barnes Coaching en Training worden in eerste instantie door Rachel Barnes Coaching en Training zelf afgehandeld. De klachten dienen per email naar [info@rachelbarnes.nl](mailto:info@rachelbarnes.nl) gestuurd te worden. Binnen 5 werkdagen krijgt de klager een bevestiging van ontvangst.

Rachel Barnes Coaching en Training zal in alle gevallen binnen vier weken reageren op een klacht. Daarna streeft zij ernaar om binnen twee weken de klacht op te lossen. Mocht deze termijn niet gehaald worden, dan wordt de klager op de hoogte gesteld van de situatie. Er wordt dan een nieuwe termijn vastgesteld waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld, wat betekent dat Rachel Barnes Coaching en Training op geen enkele wijze inhoudelijke informatie betreffende deze klacht zal delen met derden tenzij daar toestemming voor gegeven is van de klager zelf.

Mocht de klager niet akkoord gaan met de oplossing van Rachel Barnes Coaching en Training, dan kan hij/zij contact opnemen met onderstaande onafhankelijke derden:

**Het NIBIG:** onafhankelijke geschillencommissie,  
contact [klachten@nibig.nl](mailto:klachten@nibig.nl). Voertaal Nederlands.

Rachel Barnes Coaching en Training legt zich neer bij het oordeel van de onafhankelijke derde en eventuele consequenties worden door Rachel Barnes Coaching en Training snel afgehandeld. Alle correspondentie met betrekking tot de klachtenregeling zal door Rachel Barnes Coaching en Training een kalenderjaar bewaard worden.

Vanaf 1 januari 2017 is de wet WKKGZ, Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg, van kracht. Rachel Barnes Coaching is aangemeld bij NIBIG.



### ***Klachten functionaris***

*Het kan voorkomen dat u als cliënt van onze/mijn praktijk een klacht heeft over de geboden zorg. Onze/mijn voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met ons/mij bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bieden wij/bied ik u aan om gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.*

### ***Geschilleninstantie***

*Het staat u vrij – indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt – u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij wij/ik zijn/ben aangesloten.*

*Mijn praktijk bij een erkende geschilleninstantie aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. Meer informatie vindt u via de website van het NIBIG.*

### ***Contact***

*Wanneer u een klacht heeft kunt u contact opnemen met het NIBIG via [klachten@nibig.nl](mailto:klachten@nibig.nl). Zij zullen u informeren over de mogelijkheden en eventuele verdere procedure.*