



Bij &Joice streven we naar kwaliteit en tevredenheid bij onze trainingen en coaching. Mocht je onverhoopt een klacht hebben, dan kun je op een passende manier hulp krijgen. We hanteren onderstaand proces, met stap 5 die onderscheidt tussen trainers en coaches.

1. Indienen van een klacht

Je kunt een klacht indienen per e-mail via contact@enjoyice.nl of mondeling bij jouw contactpersoon. Vermeld in je bericht in ieder geval: je naam en contactgegevens, om welke training of situatie het gaat en een korte omschrijving van je klacht.

2. Bevestiging van ontvangst

Binnen 2 **werkdagen** ontvang je een bevestiging van ontvangst per e-mail. Binnen 5 **werkdagen** volgt een inhoudelijke reactie.

3. Behandeling en terugkoppeling

We analyseren de klacht en nemen indien nodig contact met je op voor toelichting. Binnen 5 **werkdagen** na de eerste reactie doen we een voorstel voor oplossing of herstel. Dit voorstel wordt afgestemd met jou en schriftelijk bevestigd.

4. Registratie en vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vastgelegd in een intern klachtenregister. We bewaren deze gegevens maximaal 5 jaar, uitsluitend toegankelijk voor de hoofdtrainer en ter evaluatie van ons kwaliteitsbeleid. Jouw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

5. Onafhankelijke beoordeling

Lukt het ons niet de klacht op te lossen of acht je de oplossing onvoldoende, dan kun je de klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Welk traject geldt, hangt af van het onderwerp van je klacht:

- **Klacht over een training of trainer:** Je kunt je wenden tot de klachtencommissie van NOBTRA. Je vindt hun procedure op: <https://nobtra.nl/over-de-nobtra-kopie/klachtenprocedure>
- **Klacht over coaching of een coach:** Je kunt een klacht indienen bij de klachtencommissie van NOBCO. Je vindt hun procedure op: <https://www.nobco.nl/klachtenprocedure>

De uitspraak van beide commissies is bindend voor &Joice. De klachtenprocedure is kosteloos en wordt uitgevoerd volgens de geldende reglementen van NOBTRA of NOBCO.