



Klachtenbehandeling

1. Definities

1.1 Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Rieneke Metselaar training en coaching.

1.2 Klant

Elke afnemer van een dienst van Rieneke Metselaar training en coaching.

2. Indienen van een klacht

Uiteraard zullen opdrachtgever (klant) en opdrachtnemer (Rieneke Metselaar Training en Coaching voor er overgegaan wordt tot een schriftelijke klachtenbehandeling, eerst beide inspanning leveren om er gezamenlijk, in onderling overleg tot overeenstemming te komen. Mochten er onverhoopt verschillen van visie of ontevredenheid bij de opdrachtgever blijven bestaan, dan kan er overgegaan worden tot het schriftelijk indienen van de klacht

U kunt uw klacht schriftelijk tot drie maanden na levering van de betreffende dienst indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- Uw naam, adres en woonplaats;
- De datum waarop u uw schrijven verstuurt;
- De dienst die u bij Rieneke Metselaar training en coaching heeft afgenomen, waarop uw klacht betrekking heeft;
- De naam van de betrokken trainer, coach, adviseur;
- Een heldere omschrijving van uw klacht;
- Eventuele voorafgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn u klacht te beoordelen. U kunt uw klacht sturen naar:

Rieneke Metselaar training en coaching

t.a.v. Rieneke Metselaar

Berfloweg142

7553 JT Hengelo

3. Behandeling van uw klacht

Binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Om uw klacht objectief te kunnen beoordelen zal een externe onafhankelijke klachtenbehandelaar uw klacht behandelen. De mediator kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie en kan zich laten adviseren door deskundigen.



Gegevens mediator/ klachtenbehandelaar:

NMI –Registratiemediator	Yvoone Floor, eigenaar en mediator
Email	yvonne@mediationgroeptwente.nl
Telefoon	(+31) 74 7505285
Website	http://www.mediationgroeptwente.nl
Praktijkadres	Langelermaatweg 119 7553JG Hengelo (O)
KvK nummer	55871828

4. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht. Is uw klacht te complex om binnen deze termijn een antwoord te geven, dan stellen wij u hier vooraf schriftelijk op de hoogte.

Wij geven daarbij de reden van de vertraging aan.

Het oordeel van de klachtenbehandelaar is voor beide partijen bindend.

5. Gegevensbeheer

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden ten allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

01-01-2017