

Klachtenregeling

Het kan voorkomen dat u als cliënt over sommige aspecten van de verleende dienst niet tevreden bent. U heeft dan recht op aandacht en afhandeling van uw klacht.

Hiervoor hebben we een klachtenregeling opgezet die tot doel heeft:

- Behandelen van de klacht
- Voorkomen van herhaling van de klacht
- Bijdrage aan de (verbetering van) de kwaliteit van de dienstverlening

Wat doet u met een klacht?

Het is belangrijk dat u de klacht probeert te bespreken met de coach. Sommige klachten kunnen soms snel worden opgelost.

Als u het aangeeft, zullen we ons best doen uw klacht zo snel mogelijk uit de wereld te helpen.

Als u er niet uitkomt met de coach, kunt u een beroep doen op een klachtenbemiddelaar, via het insturen van een klachtenformulier.

Klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar is aangesteld om op uw verzoek de klacht te onderzoeken, u verder te begeleiden en zo nodig en zo mogelijk te bemiddelen.

Gegevens:

Kopwaarts
Van Diemenstraat 202 – unit 2.4
2518 VH 's-Gravenhage
06-11297979
verder@ruischcoaching.com

Klachtenregeling en klachtenformulier

De klachtenregeling en het formulier zijn te verkrijgen via:

Contactpagina op de website

Coach

Kantoor (info@kopwaarts.nl)

Procedure

D.m.v. onderstaand formulier kunt u uw klacht indienen. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Binnen twee weken ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de ingediende klacht. De cliënt wordt gehoord en de klacht wordt vervolgens binnen 6 weken behandeld. De cliënt wordt vervolgens schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de evt. genomen maatregelen.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Wanneer beide partijen er onderling niet uitkomen willen wij u doorverwijzen naar de klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk.

Klachtenformulier

Datum

Uw gegevens:

Aanhef

Dhr

Mevr

Naam

Adres

Telefoonnummer

Mobiel nummer

E-mailadres

Uw klacht

Omschrijving klacht

Oplossing klacht

Hoe zou u zelf de klacht graag opgelost zien

Per post verzenden naar:

Kopwaarts
Postbus 152
3240 AD Middelharnis

