

Klachtenprocedure



Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie van ons mag verwachten. Het bevat de onderstaande punten:

1. Definities
2. Indienen van een klacht
3. Behandeling klacht
4. Reactie op uw klacht
5. Beheer
6. Contactgegevens

1. Definities

- Terug naar de basis coaching en training is gevestigd aan Baarssingel 19 te Den Haag hierna te noemen Terug naar de basis coaching en training.
- Klacht, iedere schriftelijke melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.
- Klant, elke afnemer van een dienst van Terug naar de basis coaching en training.

2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Het adres vindt u bij contactgegevens.

Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij minimaal onderstaande gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats
- de datum waarop u uw brief verstuurt
- een beschrijving van uw klacht met daarin duidelijk vermeld om welke dienst/training het gaat
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

3. Behandeling klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht wordt behandeld en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 14 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

4. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen vier weken na de schriftelijke ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot een bevoegd rechter. U dient zelf met een betreffende instantie contact op te nemen.

5. Beheer

Alle gegevens die te maken hadden met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard in ons klachtvolgsysteem.

Iedere betrokken partij wordt schriftelijk op de hoogte gehouden van de routing en afhandeling van de klacht, dit met in achtneming van de geldende privacy regels.

Binnen vier weken na het oplossen van de klacht wordt de aangever door Terug naar de basis coaching en training benaderd om te controleren of alles naar tevredenheid is opgelost.

6. Contactgegevens

Uw brief kunt u sturen naar:

Terug naar de basis coaching en training

t.a.v. Shehnaaz Abdoel
Baarssingel 19
2492 MG Den Haag

Uiteraard kunt u altijd telefonisch contact met ons opnemen op: 06-18579954

info@terugnaardebasiscoaching.nl