



Klachtenbehandeling Trainer en coach school HSP proof

Trainer en coach school HSP proof stelt alles in het werk om ervoor te zorgen, dat de aangeboden diensten op een correcte en hoogwaardige manier worden geleverd. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over een onderdeel van de dienstverlening. Aangezien Trainer en coach school HSP proof de tevredenheid van onze klanten belangrijk vindt is er een klachtenprocedure.

Wanneer u niet tevreden bent over de gang van zaken of over de manier van handelen van één van de medewerkers van Trainer en coach school HSP proof, kunt u bij Trainer en coach school HSP proof een klacht indienen. Trainer en coach school HSP proof staat open voor uw klacht. Enerzijds omdat we graag, binnen onze diensten, uw belang dienen, anderzijds omdat we dienstverlening van onze organisatie blijvend toetsen en verbeteren op basis van de wensen van onze klanten.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Klachten procedure:

Stuur een brief of email met uw klacht naar Trainer en coach school HSP proof,
Tav directie Floor van Lier
Postadres: Trainer en coach school HSP proof - Heufkensweg 7 – 5403PJ – Uden

Email: info@floorvanlier.nl

- Beschrijf daarin wat er is gebeurd, wanneer dit is gebeurd en welke medewerker van Trainer en coach school HSP proof hierbij betrokken is geweest. Vermeld uw naam, adres, telefoonnummer en de datum.
- Uw klacht wordt geregistreerd en u krijgt een bevestiging van ontvangst binnen 5 dagen.
- De klacht wordt meteen in behandeling genomen.
- Trainer en coach school HSP proof onderzoekt uw klacht en evalueert deze en voert eventuele verbetering door. U krijgt binnen 14 dagen schriftelijk antwoord van Trainer en coach school HSP proof. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
- U kunt op dit antwoord reageren binnen 21 dagen na de datum van de brief. Reageert u niet dan neemt Trainer en coach school HSP proof na deze termijn contact met u op om te informeren of de klacht naar wens is afgehandeld.
- Op uw verzoek kan vervolgens een gesprek plaats vinden op het kantoor van Trainer en coach school HSP proof - Heufkensweg 7 – 5403PJ – Uden
- Hierbij zijn aanwezig:
 - de betrokken docent van Trainer en coach school HSP proof - Heufkensweg 7 – 5403PJ – Uden en één collega daarvan
 - de persoon die de klacht heeft ingediend, desgewenst samen met maximaal één door hem of haar verzochte persoon. Van dit gesprek wordt door Trainer en coach school HSP proof een verslag gemaakt



en naar u toegestuurd. Op dit verslag kunt u binnen 8 dagen reageren.

- Hebben Trainer en coach school HSP proof en u zich ingespannen om de klacht op te lossen maar is dit niet gelukt dan kunt u, uw klacht kenbaar maken bij de cliëntvertrouwenspersoon dhr. R.L.M. Bekkers. Hij is bereikbaar via mail: rlmbekkers@gmail.com
- De verbetering van ons bedrijfsproces als gevolg van uw klacht zal Trainer en coach school HSP proof brief aan u laten weten.
- Het oordeel van de vertrouwenspersoon is bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.
- De klacht en de wijze van afhandeling wordt gedurende een periode van 2 jaar bewaard.