

Klachten

Heeft u een vraag of een klacht, neem dan contact op Olga Sneekes coaching Ver-binding zodat een oplossing gevonden kan worden voor uw situatie. Als er een conflict is van welke aard dan ook, dan proberen we dat in eerste instantie zelf op te lossen. Olga Sneekes coaching Ver-binding neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit.

Formele klachtenprocedure

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Olga Sneekes coaching Ver-binding. Onder tijdig wordt verstaan binnen een termijn van vier weken, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd, of heeft kunnen constateren. Het niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg dat de cliënt zijn of haar rechten ter zake verliest.

De klacht of het bezwaarschrift dient gemotiveerd en voorzien te zijn van een dagtekening en de naam van de cliënt. De klacht dient zo nauwkeurig mogelijk omschreven te worden en indien mogelijk voorzien te zijn van bewijsstukken.

2. Indienen van een klacht

Olga Sneekes coaching Ver-binding neemt alleen schriftelijke ingediende klachten in behandeling. Klachten dienen aangetekend verstuurd te worden, naar het volgende adres:
Olga Sneekes coaching Ver-binding
Driestedenweg 91
1662 BH De Weere

3. Privacy

Een klacht zal door Olga Sneekes coaching Ver-binding altijd vertrouwelijk worden behandeld. Een klacht wordt twee jaar lang bewaard.

4. Bevestiging van ontvangst, eerste voortgang

Olga Sneekes coaching Ver-binding zal binnen zeven werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager.

5. Verantwoordelijkheid afhandeling van de klacht

De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van Olga Sneekes, eigenaar van Olga Sneekes coaching Ver-binding

6. Onderzoek en besluit

Olga Sneekes coaching Ver-binding verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht het onderzoek af te ronden en de uitkomst hiervan, samen met een genomen besluit met eventuele vervolgacties, schriftelijk te communiceren aan de cliënt. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal bij deze bevestiging een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

7. Beroepsmogelijkheid

In het geval dat de cliënt het niet eens is met de uitslag van het onderzoek, wordt door Olga Sneekes coaching Ver-binding een externe mediator ingeschakeld. De uitspraak van deze onafhankelijke mediator is vervolgens bindend voor Olga Sneekes coaching Ver-binding