

Inleiding

Ydema Coaching streeft naar een optimale dienstverlening. In het geval dat u ontevreden bent over de geleverde kwaliteit, dan kunt u een klacht in dienen. De klachtenprocedure is erop gericht om de klachten op een goede wijze op te lossen. Het is voor uzelf als voor Ydema Coaching belangrijk dit kenbaar te maken.

Klachtenprocedure

1 U dient uw klacht schriftelijk of per e-mail in te dienen bij:

Ydema Coaching
Ter leedelaan 13
2172 JK
Sassenheim
Louky@ydemacoaching.nl

- 2 Binnen 1 week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- 3 Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- 4 Ydema Coaching neemt binnen 2 weken contact op met de klant en zal in afstemming met u op zoek gaan naar een passende oplossing
- 5 Binnen 4 weken na aanmelding ontvangt u een terugmelding met een omschrijving van de klacht en welke acties zullen worden ondernomen of zijn ondernomen. Daarnaast wordt een datum bepaald wanneer u uiterlijk wordt geïnformeerd over de voortgang of afsluiting.
- 6 Alle stappen worden schriftelijk vastgelegd.

Stappen

Na melding van een klacht neemt Ydema Coaching de volgende stappen:

1. Bevestiging sturen dat de klacht is ontvangen
2. Informatie verzamelen
3. Hoor en wederhoor toepassen
4. Standpunt bepalen
5. Ydema Coaching doet een voorstel aan de klant hoe de klacht kan worden opgelost inclusief eventuele financiële consequenties
6. Beslissing nemen en mededelen
7. Indien partijen niet tot een bevredigende oplossing van de klacht komen kan binnen een termijn van 2 weken op verzoek van elk der partijen een onafhankelijke klachtbeoordelaar worden ingeschakeld. Dit verzoek moet schriftelijk aan Ydema Coaching worden gestuurd met een inhoudelijke onderbouwing van de reden voor afwijzen van het eerdere oplossingsvoorstel. Ydema Coaching zal vervolgens binnen 3 weken een onafhankelijke klachtbeoordelaar inschakelen die een bindend advies zal uitbrengen voor Ydema Coaching binnen een periode van 6 weken na overhandiging van de zaak aan de beoordelaar. De kosten worden door beide partijen in gelijke delen gedeeld, ongeacht wie het verzoek tot beoordeling heeft ingediend.

Onafhankelijk beoordelaar
Dhr. E. Hartog, Mediator

Adres:

Lisdodde 19

1724 XT Oudkarspel

8. Afsluiten en nazorg

9. klachten worden gedurende minimaal 1 jaar bewaard

Indien de dienstverlening is verstoord door overmacht wordt dit niet erkend als klacht en wordt dan volgens de normale procedure afgehandeld: in overleg tussen leverancier en klant komen tot een oplossing van de ongewenste situatie.

Het streven is om binnen 4 weken na aanmelding de klacht te hebben afgehandeld, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn waardoor de termijn moet worden verlengd naar een tweede termijn. U ontvangt dan een indicatie van de termijn waarop definitief uitsluitel kan worden gegeven betreffende de afhandeling van de klacht.