

Klachtenprocedure in a change

We willen graag dat u tevreden bent. De klachtenprocedure geeft cliënten van in a change de mogelijkheid om onvrede te in a change doet vervolgens haar best om een passende oplossing te zoeken.

Artikel 1: Definities

1. *Praktijk*: in a change gevestigd te Haaksbergen
2. *Eigenaar*: Gisela van Elburg.
3. *Klager*: een deelnemer aan een workshop of coachtraject.
4. *Klacht*: klacht over de uitvoering of inhoud van de workshop of coachtraject bij in a change.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend binnen 4 weken na het voorval waarover wordt geklaagd te worden ingediend bij de eigenaar van in a change. De klacht bevat in elk geval de naam en het adres van de klager, de dagtekening en de maatregel die de klager verlangt.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking, zoals bijvoorbeeld het tarief. *De Nederlandse wetgeving is hierop van toepassing*

Artikel 3: Behandeling van een klacht

1. De eigenaar bevestigt binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager.
2. De eigenaar verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de eigenaar beschikt.
3. Na ontvangst van de klacht stelt de eigenaar de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en naar de klager toegezonden.
4. De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 10 werkdagen na het horen neemt de eigenaar een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de NOBCO, Postbus 1167, 3860 BD Nijkerk, telefoonnummer: 033-2473428. De klachtenprocedure van deze organisatie gaat dan in werking. Het oordeel van de NOBCO is bindend.

Artikel 5: Ingangsdatum:

1. Deze regeling gaat in op 1 november 2018.