

Klachtenregeling

1. Definities of Begrippen

In deze regeling wordt het volgende bedoeld:

- a. Klacht: Een uitdrukking van ontevredenheid over de dienstverlening van Wegwijs Counselling & Coaching
- b. Directie: De eigenaar van Wegwijs Counselling & Coaching
- c. Klachtencoördinator: De medewerker die belast is met de coördinatie van de klachtbehandeling

2. Klachtrecht

2.1 Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de dienstverlening van Wegwijs Counselling & Coaching.

3. Indiening van een klacht

3.1 Klachten kunnen alleen per brief worden ingediend, ter attentie van de klachtencoördinator.

3.2 De brief met de klacht moet worden ondertekend en er moet ten minste het volgende in staan:

- a. naam, adres en telefoonnummer van degene die klaagt
- b. de datum waarop de brief verzonden is
- c. een duidelijke omschrijving van de klacht

3.3 De brief waar geen datum op staat, krijgt de datum van de dag waarop deze ontvangen wordt.

3.4 Als de brief met de klacht in een vreemde taal is en vertaald moet worden, dient men hier zelf voor te zorgen.

4. Ontvangstbevestiging

Binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht stuurt Wegwijs Counselling & Coaching een ontvangstbevestiging met de volgende gegevens:

- a. de datum waarop de klacht is ontvangen
- b. de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld
- c. de wijze waarop de tekst van de klachtenregeling is op te vragen of via internet te lezen.

5. Geen verplichting tot klachtbehandeling

Wegwijs Counselling & Coaching is niet verplicht een klacht te behandelen in de volgende gevallen:

- Indien eenzelfde klacht eerder is ingediend en behandeld
- Indien het voorval langer dan een halfjaar geleden heeft plaatsgevonden

6. Behandeling

6.1 In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klacht telefonisch opgelost worden. Dit wordt dan nog schriftelijk bevestigd.

6.2 Als de klager tevreden is met de oplossing van zijn klacht, hoeft De Geschillencommissie de klacht niet verder te behandelen.

7. Afdoening

7.1 Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk en gemotiveerd een antwoord.

7.2 Als een klacht niet binnen 4 weken kan worden afgehandeld, ontvangt de klager hier een schriftelijke mededeling van. Er wordt dan een termijn gegeven waarbinnen de klacht wel wordt afgehandeld.

8. Afsluiting van een klacht

Een klacht wordt afgesloten als:

- a. de klager de klacht intrekt
- b. na bemiddeling of na overleg blijkt dat de klager geen behoefte meer heeft aan verdere behandeling van de klacht
- c. Wegwijs Counselling & Coaching de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 7.1

9. Archivering

Na de behandeling van de klacht wordt uw klacht na 2 jaar vernietigd.

10. Waarborgen privacy

Wegwijs Counselling & Coaching zorgt ervoor dat de stukken en gegevens die voor een klacht zijn opgestuurd en die over de klager als persoon gaan, vertrouwelijk behandeld worden.

11. Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.