

## **Klachtenregeling.**

### **D.O.C. De opstellingen coach**

Leo Lambers hecht zeer veel waarde aan een goede dienstverlening, tevreden opdrachtgevers en prettige werkrelaties.

Het kan toch voorkomen dat u niet helemaal of ontevreden bent over mijn dienstverlening/training of opleiding.

Wij vragen u om ons hiervan zo spoedig mogelijk, binnen 14 dagen, op te hoogte te stellen. Dan zullen wij alles in het werk stellen om samen tot een bevredigend resultaat voor beide partijen te komen.

### **Stappen in de Klachtenprocedure**

1. Neemt u binnen 14 dagen contact op met Leo Lambers.

Dit kan telefonisch of via de mail. U kunt dan kort aangeven wat de inhoud van uw klacht is. Leo Lambers neemt zo spoedig mogelijk contact met u op ( binnen 2 werkdagen) om u uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek om uw klacht en ongenoegen te uiten.

Mocht er in dit gesprek niet een passende afhandeling van uw klacht komen dan wordt er een termijn van maximaal 3 weken afgesproken om te komen tot een passende afhandeling. In deze periode heeft Leo Lambers de tijd om uw klacht nader te onderzoeken en te specificeren. U wordt schriftelijk op de hoogte gehouden van de ondernomen stappen.

2. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. De klager heeft te allen tijde inzage in het klachtendossier, voor zover het de gegevens betreft die op hem/haar betrekking hebben.
3. Na maximaal 3 weken neemt Leo Lambers contact met u op om een persoonlijke afspraak te maken. Hierin zal u een voorstel worden gedaan om uw klacht goed en passend te kunnen afhandelen.
4. Mocht u het hiermee niet eens zijn dan is het mogelijk om uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke derde partij.
5. In het geval dat er sprake is van restitutie van (een deel van) het cursusgeld of geld voor individuele begeleiding, dan wordt dit binnen 3 weken na overeenkomstdatum betaalbaar gesteld aan de klager.

### **Voortgangsbewaking**

De voortgang van de afhandeling van de klacht wordt bewaakt door het bijhouden van een klachtenlogboek. Klachten en schriftelijke uitwerkingen van de gevolgde procedure worden gedurende 1 jaar bewaard.