

Klachtenregeling trainingen

1. Evaluatie

Iedere training evalueren we met de opdrachtgever zoals is afgesproken in de opdrachtbevestiging. We evalueren over de behaalde doelen en de manier waarop Gewoon Lekker Werken de training heeft begeleid.

2. Bevestiging van een klacht

Wanneer een opdrachtgever of deelnemer een klacht heeft over het geleverde of de manier waarop Gewoon Lekker Werken het traject begeleid heeft en we komen er samen niet uit, dan kan hij deze klacht schriftelijk indienen bij Gewoon Lekker Werken. Een klacht van een deelnemer die zelf geen opdrachtgever is omdat hij het traject door een andere opdrachtgever aangeboden krijgt nemen we altijd in behandeling met medeweten van de opdrachtgever.

3. Behandeling van een klacht

Wij sturen de klager binnen 10 dagen een bevestiging van de klacht die wij hebben ontvangen.

Wij doen ons best de klacht zo snel mogelijk af te halen, maar uiterlijk binnen 4 weken. Als het langer duurt om de klacht af te handelen, laten we dat zo snel mogelijk, maar binnen deze termijn weten. We vermelden dan waarom het langer duurt en geven een inschatting van de extra tijd die nodig is om de klacht zorgvuldig af te handelen.

4. Beroep

Komen we niet tot een oplossing dan kan de klager in beroep gaan bij een onafhankelijke derde: Mevrouw E.C.M. Goossens, nlpcoaching@ellen-goossens.nl

De uitspraak van deze persoon is bindend voor Gewoon Lekker Werken en de klager. Gewoon Lekker Werken zal eventuele consequenties zo snel mogelijk afhandelen.

5. Vertrouwelijkheid

Gewoon Lekker Werken behandelt een klacht en alle in het kader van de klacht gegeven informatie vertrouwelijk.

Gewoon Lekker Werken vraagt of geeft geen informatie die betrekking heeft op de klacht aan derden zonder toestemming van de opdrachtgever of deelnemer.

6. Registratie en bewaartermijn

De klacht en de manier waarop deze is afgehandeld, wordt geregistreerd en na afhandeling twee jaar bewaard.