

Klachtenregeling Sense of Self

Artikel 1 – Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft als doel:

Het bieden van een zorgvuldige en transparante procedure voor de behandeling van klachten.

Het waarborgen van de kwaliteit van de trainingen en dienstverlening van Sense of Self.

Het herstellen van vertrouwen en het zoeken naar oplossingen waar mogelijk.

Artikel 2 – Definities

Klacht: Iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid van een deelnemer over de dienstverlening of werkwijze van het trainingsbureau of de trainer(s).

Klant/deelnemer: De persoon die deelneemt aan of zich heeft ingeschreven voor een NLP-training van Sense of Self.

Klachtenfunctionaris: De door Sense of Self aangewezen persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

Een klacht wordt bij voorkeur binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk ingediend per e-mail of post.

De klacht dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

Naam en contactgegevens van de klager;

Een duidelijke omschrijving van de klacht;

De datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft;

Eventuele relevante bijlagen of bewijsstukken.

Klachten kunnen worden gericht aan:

[Naam Klachtenfunctionaris]

E-mail: [klachten@[bedrijfsnaam].nl]

Adres: [Adres Trainingsbureau]

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst.

De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht en kan indien nodig aanvullende informatie opvragen.

De klager ontvangt binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie, inclusief een voorstel tot oplossing of toelichting.

Artikel 5 – Bezwaar en second opinion

Indien de klager zich niet kan vinden in het voorstel van Sense of Self, kan de klacht binnen 14 dagen na reactie worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde partij, bijvoorbeeld een mediator of brancheorganisatie (zoals de Nederlandse Vereniging voor NLP of een andere erkende instantie).

De uitspraak van deze onafhankelijke partij is bindend voor Sense of Self; eventuele consequenties worden snel en correct afgehandeld.

Artikel 6 – Vertrouwelijkheid en registratie

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende ten minste 2 jaar bewaard.

Klachten worden regelmatig geëvalueerd om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 7 – Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de positie van de deelnemer binnen de training of toekomstige trajecten bij Sense of Self.

Sense of Self
Nimrodstraat 25-25A
5042 WX Tilburg

Tel: 06-54968266
www.sense-of-self.nl