

KLACHTENREGLEMENT.

- Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Pro-Plus Personal Coaching, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur, de heer drs. R.J. van Hoeckel, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.
- De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Pro-Plus Personal Coaching worden ingediend. De klacht moet betrekking hebben op het eigen personeel van Pro-Plus Personal Coaching als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Pro-Plus Personal Coaching werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Pro-Plus Personal Coaching hebben verricht.
- De klager dient een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen / uitlatingen waarop de klachten betrekking hebben, hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening heeft/hebben plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
- De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zullen worden.

- Pro-Plus personal Coaching draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de uitkomst van de ingediende klachten alsook van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. De klachten worden op verzoek eens per kwartaal aan de opdrachtgever gezonden.

Drs. R.J. (Bob) van Hoeckel, directeur.