

# Klachtenprocedure Groeneveld Coaching&Training

Groeneveld Coaching&Training streeft ernaar haar trainingen/workshops/lezingen en adviestrajecten naar tevredenheid te leveren en te organiseren. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Maak het zo snel mogelijk bespreekbaar met de betrokken trainer(s) en/of adviseur. Mocht u er niet uitkomen dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken.

## Indienen van een klacht

Stuurt u uw klacht binnen maximaal 30 dagen na het voltooiën van de werkzaamheden per e-mail naar: [info@groeneveldcoaching-training.nl](mailto:info@groeneveldcoaching-training.nl) t.a.v. Conny Groeneveld

Per post kan ook: Groeneveld Coaching en Training, Zevenster 9, 2412 AV Bodegraven, t.a.v. Conny Groeneveld

Vermeld u alstublieft de volgende gegevens:

- Naam van de organisatie, Uw naam, adres en telefoonnummer.
- Indien relevant; De titel en de datum van de training/workshop waar u een klacht over heeft.
- Beschrijving van de klacht.

## Klachtbehandeling

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht ontvangt u een bevestiging van ontvangst, hoe en door wie de klacht zal worden afgehandeld en op welke termijn.

Ten allen tijde zal Groeneveld Coaching&Training aan haar geheimhoudingsplicht voldoen. Van eventuele externe partijen wordt eenzelfde geheimhouding vereist.

In geval van een eenvoudige klacht wordt deze direct, uiterlijk binnen vijf werkdagen, afgehandeld. In geval van een complexe klacht wordt de achtergrond van deze klacht intern onderzocht.

Binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht zal Groeneveld Coaching&Training schriftelijk reageren en aangeven hoe zij de klacht zal gaan oplossen. Mocht zulks niet mogelijk zijn dan zal de betrokkenen hiervan ten spoedigste op de hoogte worden gesteld en zal Kracht in Zorg aangeven binnen welke termijn wel een uitspraak kan worden verwacht.

## Uitspraak na klacht

Na behandeling en evaluatie van de klacht wordt u schriftelijk op de hoogte gebracht van de overeenkomstige maatregelen.

Indien u van mening bent dat de klacht niet adequaat en naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u zich wenden tot een onafhankelijke derde persoon. Op dit moment is deze onafhankelijke derde: Peter Oostra verbonden aan LTC training, Zwolle.

De gegevens van deze persoon kunt u bij ons opvragen.

De uitspraak van deze onafhankelijke derde zal door Groeneveld Coaching&Training als bindend worden beschouwd en de daaruit voortvloeiende consequenties worden door Kracht in Zorg zo snel mogelijk uitgevoerd.

## Bewaartermijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden uiteraard vertrouwelijk behandeld en geregistreerd en voor de duur van minimaal 5 jaar bewaard.

## Implementatie

Groeneveld Coaching&Training evalueert elk jaar de binnengekomen klachten, de acties die zijn ondernomen en eventuele aanpassingen die zijn doorgevoerd.