

## Klachtenprocedure GroeiendWijzer

GroeiendWijzer hecht veel waarde aan een goede relatie met haar opdrachtgevers en haar coachees als directe klant. Klachten worden serieus genomen en opgelost. Een klacht beschouw ik als een signaal om mijn dienstverlening verder te verbeteren.

Het uitgangspunt is dat een gesprek tussen mij en de opdrachtgever of coachee leidt tot een bevredigende oplossing. Mocht dit niet het geval zijn dan kan een klacht ingediend worden. In onderstaande klachtenprocedure staat hoe een klacht ingediend kan worden en wat de vervolgstappen zijn.

### 1. Definities

#### 1.1. Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van de opdrachtgever of directe klant over de dienstverlening van GroeiendWijzer.

#### 1.2. Opdrachtgever

De partij waarmee GroeiendWijzer een contract heeft. Opdrachtgever neemt de dienst *Persoonlijke coaching of Implementatie coaching* af, ten behoeve van haar werknemers of organisatie, hier genoemd als 'directe klant'.

#### 1.3. Directe klant

De coachee waar de persoonlijk coach in een directe relatie mee werkt of de werknemers of de organisatie waar de implementatie coach mee werkt.

### 2. Indienen van een klacht

Opdrachtgever of directe klant dient haar klacht over de gebeurtenis zo snel mogelijk toe te sturen, dit kan schriftelijk of per mail. Om uw klacht te kunnen beoordelen zijn in elk geval de volgende gegevens nodig:

- Naam, adres en woonplaats
- Beschrijving van uw klacht
- Datum
- Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

#### 2.1. Klacht sturen naar

GroeiendWijzer  
Grindstraat 4  
7031 JJ Wehl

info@groeiendwijzer.nl

### **3. Behandeling van uw klacht**

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging per post. In deze bevestiging leest u hoe uw klacht in behandeling wordt genomen en binnen welke periode u een inhoudelijke reactie mag verwachten. Ons streven is om binnen 15 werkdagen inhoudelijk te reageren. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Mogelijk vragen wij tijdens de beoordeling om extra informatie.

### **4. Reactie op uw klacht**

Binnen 15 werkdagen ontvangt u een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij eerder, schriftelijk en onderbouwd, kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan.

### **5. Klachten ouder dan 6 maanden**

Klachten die gaan over gebeurtenissen langer geleden dan 6 maanden vóór het indienen van de klacht, worden niet in behandeling genomen.

### **6. Privacy**

Alle informatie die wij van u ontvangen, behandelen we strikt vertrouwelijk.

### **7. Beheer**

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar, nadat de klacht is afgehandeld, bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

Primair worden klachten tussen GroeiendWijzer en opdrachtgever of directe klant besproken en opgelost.

Tot op heden is er nooit een klacht geweest.