

KLACHTENREGELING

Zoals beschreven in artikel 10 (10.1 t/m 10.4) van de Algemene voorwaarden Maleene de Ridder Coaching & Consulting - 2021/2022

1. Klachten over de uitvoering van de opdracht dienen door Opdrachtgever op het moment dat een kwestie zich voordoet of, wanneer dit niet mogelijk is, uiterlijk binnen veertien (14) dagen na voltooiing van de betreffende opdracht schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden gemeld (aan Maleene de Ridder Coaching & Consulting, tav Mw. G.M.T de Ridder, Tromphuis, MH Tromplaan 47, 7513 AB Enschede. Een klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de door Opdrachtgever gestelde tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
2. Bij een klacht zal opdrachtnemer contact opnemen met opdrachtgever ten einde de klacht te bespreken. Mocht opdrachtnemer te kort zijn geschoten dan zal opdrachtnemer met opdrachtgever bekijken hoe dit in goed overleg opgelost kan worden.
3. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt over een oplossing dan zal de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde. In geval van coaching bij de klachtencommissie van de International Coach Federation (ICF) de internationale beroepsorganisatie van coaches (zie <http://www.coachfederation.nl>). Haar uitspraak is bindend.

Indien een klacht de uitvoering van een leergang betreft zal, indien partijen niet over een oplossing overeenstemming bereiken, de kwestie worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde partij welke door partijen geschikt wordt geacht om de kwestie te beslechten.

4. Een klacht zal door zowel opdrachtgever als opdrachtnemer altijd vertrouwelijk worden behandeld. Opdrachtnemer zal proberen de klacht binnen vier (4) weken af te handelen. Mocht langere tijd nodig zijn, dan zal de klager hiervan in kennis worden gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien zal een indicatie worden gegeven over de verwachte termijn. Klachten worden geregistreerd en een jaar bewaard.

