

# Klachtenreglement Stapvoets Coaching



## **Klachtenreglement**

De klachten kunnen mondeling of schriftelijk door de cliënt/klager worden ingediend. Hierbij gaat het om direct gedrag of uitlatingen van het personeel van Stapvoets Coaching en daarnaast om gedrag van derden die werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Stapvoets Coaching in opdracht van Stapvoets Coaching hebben verricht.

De klager krijgt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de klacht. In deze bevestiging wordt de klacht zo helder en duidelijk mogelijk beschreven. Hierin zijn datum, de feitelijke omschrijving van het incident en de persoon waarop het betrekking heeft van belang.

Indien er reeds langer dan een jaar is verstreken tot indiening van de klacht, hoeft deze niet te worden behandeld. Bij het niet behandelen van de klacht wordt binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van klachten wordt door een onafhankelijke partij uitgevoerd. Deze partij is: **mevrouw Sheila Meier, Keesomstraat 465, 2041 XT Zandvoort**. De klager en diegene waar de klacht betrekking op heeft, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeuren te geven en er wordt een schriftelijk verslag van het gesprek gemaakt. Dit wordt aan beide betrokkenen toegezonden. Binnen vier weken wordt de klacht afgehandeld. De klager krijgt schriftelijk en gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek toegestuurd en wordt tevens op de hoogte gebracht over eventuele maatregelen naar aanleiding van de bevindingen.