

Klachtenreglement

Uitgangspunten:

Als er problemen of klachten zijn dan worden die in eerste instantie door Ragnar Zeitler zelf met de klager opgelost. Wordt het probleem niet naar tevredenheid opgelost dan kan er een klacht ingediend worden.

Onder een klacht wordt verstaan een (schriftelijke) melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening of het gedrag van Ragnar Zeitler of derden die betrokken zijn bij de dienstverlening van Ragnar Zeitler.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk ingediend worden. De klager ontvangt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.

Klachten die qua aard en ernst niet alleen tussen opdrachtgever of cliënt en de coach kunnen worden opgelost en extra inzet behoeven, worden behandeld en opgelost door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating betrokken is geweest:

Dhr. Harry van Ingen; <http://www.baldconsulting.com/>

Klachten moeten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken, worden afgehandeld. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen.

Klachten worden bijgehouden in een systeem en er kan indien wenselijk driemaandelijks over gerapporteerd worden.

In het klachtenregistratiesysteem wordt geregistreerd:

1. Indiener klacht en datum indienen klacht
2. Inhoud klacht
3. Kopie schriftelijke bevestiging ontvangst
4. Rapportage bevindingen onderzoek van onafhankelijke toehoorder met indiener klacht
5. Rapportage afhandeling klacht, uitkomst en maatregelen
6. Kopie brief naar cliënt

Oostwold, 14 juni 2014

Ragnar Zeitler

www.ragnarzeitler.nl

info@ragnarzeitler.nl

06-1999 9277