

Klachtenprocedure Desiree Helmond, trainen met zorg

1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten.

Door deze structurering dienen klachten van klanten zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

2. Werkwijze

2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Klachten van klanten worden schriftelijk ontvangen via info@trainenmetzorg.nl t.a.v. Desiree Helmond. De klacht wordt direct na ontvangst op het klachtenformulier geregistreerd. De klant ontvangt binnen **vijf werkdagen** een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- nummer klacht;
- datum ontvangst;
- naam klant;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- korte omschrijving klacht, compleet met data, eventueel tijdstip en relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken;
- naam ontvanger (hierna te benoemen als behandelaar).

2.2 Behandelen van een klacht

De behandelaar stelt, indien mogelijk en nodig, binnen 10 werkdagen een passende oplossing voor aan de klant.

Tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan, bij dat bericht wordt meteen een nieuw tijdslimiet gegeven.

De behandelaar legt de oplossing vast op het klachtenformulier.

Er dient te worden vermeld:

- oorzaak van de klacht;
- oplossing;
- wel/niet overeenstemming met klant;
- datum.

2.3 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

De behandelaar stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn.

Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

Komen wij er samen niet uit dan zal de klacht worden voorgelegd aan mevrouw M. Degenaar uit Ophemert:

www.heelimperfect.nl Zij zal de klacht onafhankelijk beoordelen. De uitslag van haar onderzoek is bindend en eventuele consequenties zullen snel door mij worden afgehandeld.

3. Verantwoordelijkheden

De behandelaar is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachtenformulieren en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

4. Registraties

Het klachtenformulier wordt opgeborgen in het daarvoor bestemde (digitale) systeem en tot minimaal 1 jaar na afhandeling bewaard.

5. Correspondentieadres

Een klacht kan per post verstuurd worden naar:

Desiree Helmond, trainen met zorg, Biesbongerd 30, 4041 RE Kesteren

Of via e-mail:

info@trainenmetzorg.nl t.a.v. Desiree Helmond