

## Klachtenprocedure 4YOU Training & Advies

4YOU Training & Advies streeft er naar goede contacten te onderhouden met haar relaties en wil daarbij zo klantvriendelijk mogelijk zijn. Het correct en tijdig afhandelen van klachten speelt daarbij een belangrijke rol. 4YOU Training & Advies neemt klachten die worden geuit serieus. Om de relaties te verzekeren van een goede afhandeling is een klachtenprocedure ontwikkeld en van toepassing. Deze procedure geldt voor alle klachten die 4YOU Training & Advies bereiken. Het beleid met betrekking tot de klachten is gericht op het verkrijgen van inzicht in de wensen en verwachtingen van onze relaties en het indien nodig nemen van maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van onze diensten.

### De procedure:

1. Ingezonden klachten zullen te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.
2. De relatie kan zowel een mondelinge als schriftelijk klacht indienen bij: 4YOU Training & Advies, Axelsestraat 12 4537 AJ te Terneuzen t.a.v. mevr. L. Bakels, directeur. Gelet op het feit dat 4YOU Training & Advies een eenmanszaak is zal de klachtenbehandeling in principe plaatsvinden door de directeur en bij diens afwezigheid door de in dienst zijnde manager.
3. 4YOU Training & Advies geeft er de voorkeur aan dat de relatie de volgende stappen binnen de klachtenprocedure volgt:
  - de relatie wordt geadviseerd de klachten in eerste instantie mondeling te bespreken met de hulpverlener/coach cq. trainer/opleider
  - indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de relatie kan deze een mondeling gesprek aanvragen met de directie cq. manager
  - indien dit niet haalbaar is dient de relatie over te gaan tot het indienen van een schriftelijke klacht en gaat de procedure in volgens onderstaande beschrijving
4. 4YOU Training & Advies is gespecialiseerd in alle vormen van communicatie en streeft dit ook na in haar klachtenprocedure. Ondanks de voordelen van vastlegging bij het indienen van een schriftelijke klacht, is het beleid van 4YOU Training & Advies er vooral op gericht om klachten middels open, oog-in-oog communicatie op te lossen en uit te praten.
5. De schriftelijke klacht wordt meteen na ontvangst geregistreerd, bij mondelinge klachten wordt binnen een week een afspraak gemaakt voor een gesprek tussen directie en relatie. De afspraken van dit gesprek zullen middels een verslag worden vastgelegd ter goedkeuring aan de relatie.
6. De relatie ontvangt binnen 3 werkdagen na binnenkomst een bevestiging van de ontvangst van de klacht en binnen welke termijn een antwoord verwacht mag worden. Tevens zal hierin worden aangegeven dat de relatie, indien deze dit wenst, binnen 1 week na ontvangst van de klacht telefonisch zal worden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Indien de relatie dit niet wenst zal de klacht intern worden onderzocht en zal schriftelijke communicatie hierover plaatsvinden.
7. Nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om de klacht naar behoren te beantwoorden.
8. Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt beantwoord. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van één maand niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de relatie hiervan tijdig op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt.

Dit kan gebeuren indien er zeer specifieke inspanningen noodzakelijk zijn die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht.

9. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de relatie het antwoord heeft ontvangen, waarbij 4YOU Training & Advies overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.
10. Is er sprake van een onjuiste afhandeling van de klacht dan kan de relatie overgaan tot het indienen van een klacht bij de beroepsverenigingen waar 4YOU Training & Advies is aangesloten, te weten:
  - Vereniging Integraal Therapeuten (VIT) ([www.vit-therapeuten.nl](http://www.vit-therapeuten.nl)) als het gaat om klachten omtrent coaching/counseling
  - Nederlandse Vereniging Neuro Linguistisch Programmeren (NVNLP) ([www.nvnlp.nl](http://www.nvnlp.nl)) indien het gaat om klachten omtrent opleidingen NLP