

Klachtenprocedure

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij mijn onderneming. Dat betekent niet dat u als klant altijd tevreden over mij bent. In het geval dat u een klacht heeft dan wil ik natuurlijk weten wat er aan de hand is om te kijken wat ik daar aan kan doen. Hiervoor heb ik een klachtenregeling beschreven. Ik neem klachten zeer serieus en hanteer ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit. Mochten we er in een gesprek niet uitkomen dan kunt u overgaan tot het indienen van een officiële klacht en volgt u de onderstaande procedure.

A. Indienen klacht.

1. Een officiële klacht dient schriftelijk, met uitleg over de onvrede, binnen redelijke termijn waarin de klacht is ontstaan via e-mail te worden gericht aan mij: Astrid Lassche, begeleiding, training en opleiding. Info@astridlassche.nl
2. Ten allen tijde zal ik aan de geheimhoudingsplicht voldoen door de klacht volstrekt vertrouwelijk te behandelen.

B. Klachtbehandeling

3. De klager zal zo spoedig mogelijk, doch binnen 14 werkdagen, een digitale ontvangstbevestiging worden toegezonden.
4. Beide kanten van de klacht zullen gehoord worden. Dit kan in het uiterste geval onder begeleiding van een objectieve partij (met goedkeuring van beide partijen). De kosten hiervan worden gedeeld door beide partijen. De voorkeur ligt om het gesprek met elkaar aan te gaan.

C. Klacht beoordeling

5. Astrid Lassche zal binnen 30 dagen een voorstel doen voor de afhandeling van de klacht. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt de klant hiervan binnen deze 30 dagen in kennis van gesteld. Waarbij het uitstel wordt toegelicht, en wordt er een indicatie gegeven wanneer uitsluitel wordt gegeven.

D. Uitspraak na klachten

6. Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht wordt de klager schriftelijk op de hoogte gebracht met overeenkomstige maatregelen. Deze kunnen bestaan uit: a. Ongegronde klacht: De klacht heeft geen betrekking op de gebruikte gedragsregels. b. Opgeloste klacht: Astrid Lassche kan de klacht, na bemiddeling, als opgelost beschouwen. Beide partijen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

7. Astrid Lassche zal klachten, evenals de wijze van afhandeling als dossier registreren en voor de duur van de 2 jaar bewaren. Wanneer Astrid Lassche verantwoordelijk blijkt te zijn, dan zullen klachten aanleiding zijn tot structurele verbeteringen.

E. Beroepsmogelijkheid

8. Beroep kan worden ingesteld bij de LVSC en NOBCO, de beroepsorganisaties waarbij Astrid Lassche als professional is aangesloten. NOBCO: <https://www.nobco.nl/over-nobco/klachtenprocedure-nobco>. LVSC: <https://lvsc.eu/tips-klachten-en-procedure1>

