

Het is onze overtuiging dat wij er samen altijd uitkomen en dat de relatie altijd voorop staat. Gezond verstand, onderling overleg, openheid en vertrouwen zijn het fundament onder de trainingen die we verzorgen.

Soms hebben we (jij en/of wij) verwachtingen die niet vervuld worden of waar we niet aan kunnen doen. Onze ervaring is dat we er altijd uit komen.

Loop het toch spaak? Zijn we blind geweest voor jouw ontevredenheid over ons werk? Zet je gevoel van ongemak kracht bij door een klachtenformulier in te vullen.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden. Indien je klachten hebt over de kwaliteit van de activiteit, de opleiding of programma en/of meent dat trainingen de verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst niet nakomt dien je klacht dan binnen 2 maanden na afloop van de activiteit, de opleiding of programma schriftelijk in bij ons.

Hiervoor kun je desgewenst een klachtenformulier gebruiken (zie voorbeeld).

Het adres luidt:

ZieZ Onderwijs
t.a.v. Jelte van der Kooi en/of Kristien Oldengarm
Parallelweg 2B
7873BT Emmen

We verplichten ons op een klacht binnen een redelijke termijn te behandelen en in ieder geval binnen 4 weken met een passend voorstel te komen. Mocht er langer onderzoek nodig zijn, laten we jou dat binnen de termijn van 4 weken weten. We lichten dan toe wat de reden is van het uitstel en laten jou weten wanneer we met uitsluitel komen.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 12 maanden bewaard.

Mochten we er samen niet uitkomen, dan zal Ria Hulshof (trainer en coach ViaRia, raadselhof@home.nl) optreden als onafhankelijk derde en haar bindend oordeel geven over de ontstane situatie en de geboden oplossing.

Klachtenformulier

Voor een klacht over onze dienstverlening kun je gebruik maken van dit klachtenformulier.

Graag verzenden aan:

ZieZ Onderwijs
t.a.v. Jelte van der Kooi en/of Kristien Oldengarm
Parallelweg 2B
7873BT Emmen

e-mail: kooienko@gamil.com

Naam:

Adres, postcode, woonplaats:

Telefoonnummer:

e-mail:

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van jouw klacht vragen wij je jouw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven:

wat is de aard en omvang van het probleem?,

wat en/of wie betreft het?

Wanneer vond dit plaats?

Omschrijving van de klacht:

.....
.....
.....
.....

Welke oplossing wens je?

.....
.....

Plaats en datum: