

## Klachtenregeling Spoor 7 Coaching

### **Klacht & Geschil**

Spoor 7 Coaching stemt de werkzaamheden af met de deelnemers. De trainingen worden in overeenstemming met elkaar vormgegeven. Op de website van Spoor 7 Coaching staan de geldende algemene voorwaarden. Toch kan het voorkomen dat er onduidelijkheden zijn of zelfs onenigheid ontstaat die leiden tot klachten en/of geschillen. In dat geval kan de klachtenprocedure worden gevolgd.

### **Klachtenprocedure**

#### **Stap 1**

De deelnemer of opdrachtgever meldt de klacht mondeling bij Spoor 7 Coaching. In gezamenlijk overleg wordt geprobeerd de klacht te verhelpen. Lukt dit niet, dan wordt een officiële klacht ingediend bij Spoor 7 Coaching. Dit kan per email naar [marion@spoor7.com](mailto:marion@spoor7.com). Vermeld, naast je adres en telefoonnummer, duidelijk wat er volgens jou is gebeurd, waarover je niet tevreden bent en wat volgens jou de beste oplossing is voor het gerezen probleem.

Binnen één werkdag wordt er door Spoor 7 Coaching een ontvangstbevestiging gestuurd.

#### **Stap 2**

Spoor 7 Coaching gaat met collega's het probleem bespreken. Anonimiteit wordt hierin gewaarborgd. Er worden oplossingen gezocht. Spoor 7 Coaching neemt hierover binnen tien werkdagen contact op met een oplossing/voorstel om tot afhandeling te komen. Als de klacht hiermee verholpen is, wordt een afsluitend verslag gemaakt. De procedure is daarmee afgesloten.

#### **Stap 3**

Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, dan kan met behulp van een externe klachtenfunctionaris gekeken worden naar een oplossing voor de klacht. Als externe klachtenfunctionaris is aangesteld: dhr. Marco Rodenburg.

Marco Rodenburg is per mail bereikbaar via [marco@rodenburg-ondernemerschap.nl](mailto:marco@rodenburg-ondernemerschap.nl)

De oplossing die Marco Rodenburg aandraagt is voor Spoor 7 Coaching bindend. Deze zal ook aanstands worden geëffectueerd.

De kosten van zijn werkzaamheden worden door beide partijen bij helfte betaald. Mocht Spoor 7 Coaching door Marco Rodenburg in het ongelijk worden gesteld, dan zal Spoor 7 Coaching de totale kosten voor het honorarium van Marco Rodenburg dragen.

Wanneer we hiermee voor jou geen passende oplossing hebben gevonden, dan rest je een gang naar de rechter. De kosten die jij hiervoor moet maken, zijn voor eigen rekening.

### Tot slot

- \* Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- \* Klachten worden geregistreerd en vastgelegd in een klachtendossier.
- \* Spoor 7 Coaching streeft ernaar om binnen drie maanden een complete klachtenprocedure afgerond te hebben. Mocht dit deze termijn worden overschreven, dan zal Spoor 7 Coaching direct melden wat de reden is en binnen welke termijn er een afronding verwacht mag worden.
- \* De klacht en de werkwijze waarop deze is behandeld, zal twee jaar bewaard blijven. Na het verstrijken van de bewaartermijn wordt het betreffende klachtendossier vernietigd.