

De Klachtenprocedure

Meditrainer, in de persoon van Francis Lanen behandelt uw eventuele klacht in vertrouwen. Zij staat voor kwaliteit, biedt ruimte om verbeterpunten aan te dragen tijdens de cursus en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard. Alle klachten worden behandeld door mevrouw Francis Lanen van Meditrainer.

Na ontvangst van de klacht via het emailadres info@meditrainer.nl deelt Meditrainer binnen 2 dagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze.

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor. Hierbij kan op verzoek al gebruik worden gemaakt van mediation.

Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt Meditrainer een besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht. Mocht het besluit langer duren dan krijgt de indiener binnen de genoemde 14 dagen een nieuwe termijn te horen.

Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.

De indiener van de klacht wordt mondeling/schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de klacht.

In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht werkt Meditrainer samen met Mediation bureau "Mediation met Zorg". Mw. A. Timp-Hofmans treedt op als onafhankelijke derde. Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor Meditrainer. Bureau Mediation met Zorg is bij voorkeur te bereiken per mail: www.mediationmetzorg.com t.a.v. Mw. A. Timp- Hofmans.

Eventuele consequenties worden binnen 14 dagen opgevolgd.

Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond.

Meditrainer Postbus 8789 4820 BB Breda www.meditrainer.nl

Email: info@meditrainer.nl

KVKnr: 20132562

ING: NL92INGB0003987877