

Klachtenregeling deskundigheidsbevordering Elsbeth Bank Coaching

Elsbeth Bank Coaching streeft ernaar om zorgvuldig met mensen om te gaan. We willen een kwaliteit goede cursus leveren en gemaakte afspraken nakomen. Ondanks inspanningen om cursisten tevreden te stellen, kan het voorkomen dat er klachten ontstaan. Via deze klachtregeling kun je klachten kenbaar maken. Elsbeth Bank Coaching gaat er in eerste instantie vanuit dat klachten terecht zijn, tenzij het tegendeel kan worden aangetoond. Elsbeth Bank Coaching behandelt de klachten vertrouwelijk en verwacht dit ook van de partij welke een klacht heeft

Waarover kun je een klacht indienen

- de bejegening door de cursusleider
- het niet nakomen van gedane toezeggingen/gemaakte afspraken
- onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie
- ernstige afwijking van de inhoud van de cursussen ten opzicht van de schriftelijke voorinformatie en de informatie op de website

Hoe werkt de klachtenregeling

Stap 1: Je kunt een klacht indienen via e-mail of schriftelijk bij Elsbeth Bank Coaching. Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Stap 2: Je ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht per e-mail. De klacht wordt in behandeling genomen door Elsbeth Bank Coaching. Binnen 10 werkdagen neemt zij contact met je op voor een afspraak.

Stap 3: In een persoonlijk gesprek kun je jouw klacht nader toelichten. Elsbeth Bank Coaching zal vervolgens met voorstellen komen die als doel hebben de klacht naar tevredenheid op te lossen. Van het persoonlijk gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt dat zowel door de klager als door Elsbeth Bank Coaching wordt ondertekend. Vervolgens heb je als klager 14 dagen om te bepalen of de klacht voldoende is afgehandeld.

Stap 4: Als je binnen 14 dagen tot de conclusie komt dat je niet tevreden bent over de manier waarop de klacht is behandeld, kun je dit telefonisch of per e-mail kenbaar maken. Het gespreksverslag dat eerder werd gemaakt wordt aangevuld. Elsbeth Bank Coaching zal vervolgens met nieuwe voorstellen komen om de klacht alsnog op te lossen. Je hebt opnieuw 14 dagen om op deze voorstellen te reageren.

Stap 5: Als het ondanks alle inspanningen niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen die voor beide partijen acceptabel is, dan zal door Elsbeth Bank Coaching een onafhankelijke persoon worden ingeschakeld. Dit is de heer Tejo Hylkema, docent Verpleegkunde Avans. Vervolgens word je geïnformeerd over hoe de klacht verder behandeld zal worden. De heer Hylkema zal een bindend advies uitbrengen. Binnen 7 dagen neemt Elsbeth Bank Coaching een besluit over hoe ze jouw klacht gaat afhandelen.

De correspondentie over de klacht wordt vijf jaar door Elsbeth Bank Coaching bewaard.