

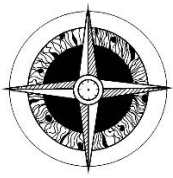
Klachtenregeling Houd Koers – Coaching en Focus

1. Algemeen

- 1.1 Houd Koers doet haar uiterste best om het te voorkomen, maar mocht er toch een klacht zijn, dan dient deze klacht zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen 14 dagen na constatering, ingediend te worden middels een mail naar info@houdkoers.nl . Zo kan Houd Koers snel en op gepaste manier reageren op de klacht.
- 1.2 Eerste intentie is altijd het gesprek met elkaar om zodoende de klacht serieus te nemen en te kijken naar een oplossing.
- 1.3 Soms durf je een klacht niet zo goed te bespreken. Zorg dan dat je de klacht met iemand bespreekt die je wel vertrouwt. Diegene kan jou helpen de klacht bespreekbaar te maken. Zij of hij mag Houd Koers ook benaderen voor het maken van een afspraak, en mag ook bij een gesprek aanwezig zijn.
- 1.4 Klachten over geleverde diensten (of producten) kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van een korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
- 1.5 Anonieme klachten zullen niet in behandeling genomen worden. Alle klachten worden uiterst serieus genomen en er wordt vertrouwelijk mee omgegaan. Voor een correcte afhandeling, bijvoorbeeld door een bemiddelingsgesprek met de beklagde, is het noodzakelijk dat de beklagde weet wie de klager is.
- 1.6 Het indienen van een klacht kan niet leiden tot opschorting van betalingsverplichting van de Opdrachtgever.

2. Procedure

- 2.1. U kunt uw klacht schriftelijk indienen via email naar info@houdkoers.nl. Mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen.
- 2.2. In de klacht moet het volgende duidelijk worden:
 - De naam van de klager;
 - Over welke procedure of welke persoon er geklaagd wordt;
 - Een korte en duidelijke omschrijving van de klacht, onderbouwd met duidelijke feiten;
 - De klacht dient schriftelijk en volledig onderbouwd ingediend te worden.
- 2.3. De klager ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht dat de klacht ontvangen is. En een kopie van deze klachtenregeling.



3. Klachtenbehandeling na indienen van een klacht

- 3.1. Als u uw klacht hebt ingediend zal deze in behandeling genomen worden door Dennis Buchholtz, eigenaar van Houd Koers – Coaching en Focus.
- 3.2. Er zal zo spoedig mogelijk, doch binnen 30 dagen, een gesprek gepland worden, waarin de klacht besproken wordt met de klager.
- 3.3. Tijdens dit gesprek kunnen beide partijen hun kant van het verhaal toelichten en zullen we proberen om samen tot een oplossing te komen.
- 3.4. Na dit gesprek krijgt u een kort verslagje van het gesprek met daarin de opgenomen klacht en de afhandeling en/of de afspraak die we gemaakt hebben. Een afschrift hiervan zal ik opsturen naar de klager.
- 3.5. Mochten we er samen niet uit komen dan is er altijd de mogelijkheid om een onafhankelijk mediator in te schakelen. Zodoende kunnen we toch tot een oplossing proberen te komen, met behulp van mediation bij het geschil.

4. Kosten

- 4.1. Behandeling van een klacht door Houd Koers zelf, dus zonder mediation, is gratis voor de klager.
- 4.2. Bijkomende kosten als reis- en verblijfskosten, kosten van raadslieden, getuigen en deskundigen, die door de klager of de beklagde worden geraadpleegd, komen altijd voor eigen rekening.

Houd Koers is een bedrijf met open communicatie. Wij vinden wederzijds respect, vertrouwen en een eerlijke communicatie heel belangrijk. Ook als je geen klacht hebt maar bijvoorbeeld tips om onze organisatie te verbeteren kun je deze altijd met ons bespreken. Indien je nog vragen hebt over deze klachtenregeling kun je deze schriftelijk of telefonisch melden aan Dennis Buchholtz van Houd Koers middels mail info@houdkoers.nl of 06-42877425.