

7.0 Klachtenregeling

7.a t/m 7.h

Klachtenregeling van de Gelukkige Ruiter Academie

De Gelukkige Ruiter Academie hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over een van onze medewerkers of diensten.

Uiteraard proberen wij klachten altijd voor te zijn. Mocht u onverhoopt toch een klacht hebben dan nodigen wij u uit deze procedure te volgen:

Klacht indienen

1. Vaak kunnen klachten tijdens een gesprek (telefonisch of persoonlijk) worden opgelost. Wij gaan dan ook graag in gesprek met u.
2. Indien dit niet tot tevredenheid van beide partijen leidt, verzoeken wij u uw klacht schriftelijk te formuleren en in uw schrijven een realistische oplossing te benoemen. U kunt uw klacht per e-mail versturen naar: info@gelukkigeruiteracademie.nl of per post versturen naar: De Gelukkige Ruiter Academie, T.a.v. Klachtencommissie (vertrouwelijk), Luiksestraat 3, 1502 DC, Zaandam. U krijgt van ons binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst. De medewerker van de klachtencommissie, voornamelijk Monya Spijkhoven zelf, zal uw klacht vertrouwelijk behandelen. Wij streven ernaar om uw klacht binnen 3 weken af te handelen. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt U hiervan binnen deze 3 weken op de hoogte gesteld. Waarbij het uitstel wordt toegelicht. Tevens wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te geven. U wordt per e-mail geïnformeerd over de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding van de klacht een schriftelijk bevestiging van de uitkomst van de procedure.
3. Lukt het niet om gezamenlijk overeenstemming te vinden over uw klacht dan wordt er een derde (onafhankelijke) partij ingeschakeld. Wij vragen u hiervoor eerst om toestemming. De klacht zal dan behandeld worden door mevrouw J. Valk-Jansen, Management Consultant, Kwadijk 102, 1471 CG Kwadijk. Zij zal uw klacht vertrouwelijk behandelen. Ook nu streven wij er naar om uw klacht binnen 3 weken te behandelen. Mocht de procedure langer nemen dan 3 weken, dan krijgt u per email bericht over het uitstel en een nieuwe termijn van verwerking. Mevrouw Valk – Janssen zal u per email informeren over de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding van de klacht een schriftelijk bevestiging van de uitkomst van de procedure. De uitspraak van mevrouw J. Valk-Jansen is bindend voor de Gelukkige Ruiter Academie. Eventuele consequenties worden door ons snel uitgevoerd.

4. Klachten zullen worden opgenomen in de administratie van de Gelukkige Ruiter Academie en gedurende 5 jaar worden bewaard.