



**VANDAAG GELEERD, MORGEN TOEPASSEN !**

### Klachtenprocedure Van Leeuwen Training & Coaching

De medewerkers van Van Leeuwen Training & Coaching streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in hun training en coaching. Soms gaat niet altijd alles zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan.

Mocht het onvoldoende lukken om de klacht te bespreken met uw trainer of coach, dan kunt u terecht bij onze onafhankelijke klachtencommissie. Geen van de leden van de bezwarencommissie heeft belangen in of bij Van Leeuwen Training & Coaching.

### Klacht indienen

Klachten kunnen rechtstreeks ingediend worden aan de bezwarencommissie. Christien Miedema per mail [christien@zero-trainingencoaching.nl](mailto:christien@zero-trainingencoaching.nl)

### Ontvangst van de klacht

Na ontvangst van de klacht stuurt de bezwarencommissie de klager en de directie van Van Leeuwen Training & Coaching een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

De bezwarencommissie zal de klacht in behandeling nemen indien:

- De klacht verstuurd is binnen vier weken na afloop van de betreffende training/ coaching.
- De klager voorafgaand aan het bezwaar geprobeerd heeft om de klacht te bespreken met de trainer of coach.
- De klacht een omschrijving bevat van het feit waartegen bezwaar wordt gemaakt, een motivering van het bezwaar en een omschrijving bevat van de gewenste uitspraak van de commissie.

### Afhandeling

De bezwarencommissie zal de klachten vertrouwelijk behandelen. De precieze inhoud van de klacht wordt alleen bekend gemaakt aan de directie van Van Leeuwen Training & Coaching.

De bezwarencommissie hoort de klager en de directie of de verantwoordelijke trainer/ coach van Van Leeuwen Training & Coaching, op basis hiervan wordt beoordeeld of de klacht gegrond is.

Binnen vier weken na indiening van de klacht doet de bezwarencommissie uitspraak. Indien de bezwarencommissie meer tijd nodig heeft om te komen tot een uitspraak stelt zij de klager en Van Leeuwen Training & Coaching hiervan op de hoogte binnen vier weken na indiening van de klacht. De bezwarencommissie maakt haar oordeel schriftelijk kenbaar aan klager en aan Van Leeuwen Training & Coaching.

Het oordeel van de bezwarencommissie is bindend voor de klager en Van Leeuwen Training & Coaching.