

Klachtenregeling



Bij *Tot en Met* werk ik met aandacht, betrokkenheid en vakmanschap. Toch kan het gebeuren dat je ergens ontevreden over bent. Laat het me weten – ik neem klachten serieus en zie ze als kans om te leren en verbeteren.

1. Interne afhandeling

Heb je een klacht of ben je ergens ontevreden over? Laat het me dan alsjeblieft weten.

Het liefst hoor ik dit eerst mondeling, zodat we samen kunnen kijken wat er aan de hand is en hoe we het – misschien al snel – kunnen oplossen.

Je kunt je klacht ook schriftelijk indienen, per e-mail via: matthijs@todenmet.nu, onder vermelding van: *klacht Tot en Met*.

Doe dit zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen twee maanden nadat de situatie zich heeft voorgedaan waarover je een klacht hebt.

Vermeld in je bericht:

- Je naam en contactgegevens
- Waar je ontevreden over bent
- Wat je van mij verwacht als oplossing

Binnen vijf werkdagen ontvang je een bevestiging van je melding. Uiterlijk binnen veertien werkdagen krijg je een inhoudelijke reactie. We doen dan ons best om samen tot een goede oplossing te komen. Binnen zes weken moet duidelijk zijn of dat is gelukt. Als we eruit komen, leg ik de uitkomst vast in een kort verslag en sluiten we de procedure af.

Lukt dat niet, dan volgt stap 2: de externe klachtenprocedure.

2. Externe afhandeling via StiR

Ben je niet tevreden over de uitkomst en wil je liever een externe partij inschakelen? Dan kun je een klacht indienen bij de [onafhankelijke Klachtencommissie van StiR](#), de organisatie waarbij ik als coach geregistreerd ben.

De uitspraak van de klachtencommissie is bindend. Eventuele maatregelen of gevolgen worden snel en zorgvuldig afgehandeld.

3. Vertrouwelijkheid en registratie

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier.
- Het dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. Daarna wordt het vernietigd.
- Ik streef ernaar de volledige klachtenprocedure binnen drie maanden af te ronden. Bij vertraging word je hiervan tijdig op de hoogte gebracht.

Tot slot

Ook als je twijfelt of iets onder een klacht valt: meld het gerust. Je feedback helpt mij om mijn dienstverlening te verbeteren.

