



## **Klachtenregeling ADD Coaching**

1.1. Wanneer de deelnemer/klant klachten heeft over de training, dient hij/zij zich ten eerste te richten tot de docent/trainer om gezamenlijk een bevredigende oplossing te zoeken. Mocht dat niet tot tevredenheid leiden dan kan hij/zij een klacht indienen bij ADD Coaching t.n.v. M.L. Matse-Teekens.

1.2. ADD Coaching zal bij ontvangst van een klacht binnen één week een bevestiging sturen, waarbij zij de deelnemer/klant zal informeren over de verdere procedure van de klachtenafhandeling.

1.3. Klachten worden vertrouwelijk en met de meeste zorg behandeld.

1.4. De klachtenprocedure zal in beginsel binnen zes weken worden afgerond. Indien voor de procedure een langere termijn noodzakelijk is, zullen betrokken partijen hiervan in ieder geval binnen zes weken hiervan in kennis worden gesteld. Tevens zal de aard van de verlenging worden meegedeeld en de verwachte tijd waarin de procedure wel kan worden afgerond.

1.5. Indien er geen oplossing voor de klacht of het geschil tot stand komt tussen ADD Coaching en de deelnemer/klant, zal de klacht of geschil worden voorgelegd aan Irene Hanemaaijer, onafhankelijk vertrouwenspersoon te Houten. De beslissing van Irene Hanemaaijer is bindend voor alle partijen en zal binnen redelijke termijn ten uitvoer worden gebracht.

1.6. Geschillen en de bindende uitspraken over de geschillen zullen na overeenstemming door beide partijen voor een periode van een jaar bewaard worden door ADD Coaching.

1.7 Alle informatie die deelnemer/klant deelt met ADD Coaching wordt vertrouwelijk behandeld.