

Klachtenprocedure HEEL opleidingen

Indien u een klacht heeft over het uitvoeren van een opdracht horen we dat graag zo spoedig mogelijk. Op deze wijze kunnen we een onbevredigende situatie vaak snel oplossen.

Klachten worden zo behandeld:

Dien uw klacht mondeling in bij uw coach of trainer. De trainer zorgt voor afhandeling van de klacht.

- *Indien de klacht niet naar behoren door de trainer is afgehandeld, kunt u uw klacht schriftelijk (via de mail of per post) indienen bij de directie van HEEL opleidingen. Licht uw klacht toe met een duidelijke omschrijving en een heldere onderbouwing van uw standpunt.*
- *Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk een antwoord van de directie van HEEL opleidingen waarin we u informeren over de wijze waarop uw klacht is of zal worden afgehandeld en binnen welke termijn dat het geval is.*
- *Mocht de klacht in uw ogen alsnog niet tot tevredenheid zijn afgehandeld, wordt in gezamenlijk overleg een onafhankelijke mediator ingeschakeld die tot een bindende uitspraak komt.*

HEEL opleidingen conformeert zich bovendien aan de regels en procedures die de beroepsverenigingen van coaches en trainers hanteren.