

Klachtenafhandeling - Perron Zes

12 september 2019
versie 0.2

Volgens Perron Zes zit er een gouden randje aan elke klacht. Iedere klacht van een klant belicht een probleem van onze dienst, medewerker of intern proces. Door rechtstreeks van de klanten te horen wat de problemen zijn, kunnen we knelpunten onder de loep nemen en direct verbeteren om meer klachten te voorkomen.

Wat is een klacht?

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training, workshop of coachtraject van Perron Zes gericht aan de eigenaar met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Met schriftelijk wordt bedoeld een brief of een e-mail. In geval van een formele telefonische klacht vragen wij u om de klacht op schrift te stellen.

Wie kunnen een klacht indienen?

U bent onze klant als u een training, workshop of coachtraject hebt gevolgd bij Perron Zes. Als klant kan u een klacht indienen.

Werkwijze klacht indienen

- Indien bij een klant vragen of gevoelens van onvrede bestaan over de dienstverlening van Perron Zes kan hij/zij zich hiermee wenden tot diegene die de klacht betreft (vaak de betreffende trainer of coach)
- De betreffende trainer / coach bespreekt de vragen of problemen met de klant en samen wordt gekeken hoe hiermee wordt omgegaan.
- Indien de klacht niet door de klant zelf, maar namens hem/haar wordt ingediend, onderzoekt Perron Zes of de klant - of indien van toepassing diens vertegenwoordiger - hiermee instemt.
- Heeft u een klacht en komt u er in een gesprek met de trainer / coach niet uit, dan gaat u in gesprek met de eigenaar van Perron Zes. Bij Perron Zes is dit Suzan van Delft. Zij is bereikbaar per mail: info@perronzes.nl of telefonisch: 06 57 54 2065. Hiermee wordt de klacht officieel.

De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de directie van Perron Zes in staat is adequaat te reageren. Na ontvangst van de klacht (een brief of een e-mail en in geval van een formele telefonische klacht vragen wij u om de klacht op schrift te stellen) stuurt de directie van Perron Zes binnen 5 werkdagen een bericht van ontvangst van de klacht. De klacht wordt binnen 4 weken behandeld en afgewerkt.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijnen bewaard.

Onafhankelijke derde

Perron Zes is aangesloten bij NOBCO. Dit betekent dat het voor elke klant mogelijk is een klacht in te dienen tegen een bij de NOBCO aangesloten beroepscoach. Uw klachten wordt dan behandeld door de NOBCO klachtencommissie, conform de klachtenprocedure en het [klachtenreglement](#). Het bestuur van de NOBCO ziet toe op de juiste afhandeling van klachten en van door de klachtencommissie gedane uitspraken.

Verloop termijn

Tot maximaal 3 maanden nadat de gedraging waarop de klacht betrekking heeft is opgetreden wordt een klacht in behandeling genomen

Klachten over de declaratie van het honorarium dienen door de opdrachtgever na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na verzenddatum van de declaratie, schriftelijk te worden gemeld aan de betreffende trainer/ coach of aan de directie van Perron Zes.

Meer informatie en handelswijze

In de algemene voorwaarden van Perron Zes, artikel 9 leest u meer over reclames en klachten.