

De individuele partners van The Human Effect alsmede de Maatschap The Human Effect Beheer (verder te noemen The Human Effect), streven naar een perfecte dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dit graag van u. Een gesprek met de betrokken begeleider (trainer, coach, adviseur) leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Deze procedure bevat informatie over hoe u een klacht kan indienen en binnen welke termijn u een reactie kan verwachten.

1. DEFINITIES

- 1.1 Klacht. Iedere schriftelijke uiting (e-mail) van ontevredenheid van een opdrachtgever of een gebruiker over activiteiten of dienstverlening van The Human Effect.
- 1.2 Opdrachtgever: De persoon met wie The Human Effect een contract (opdrachtbevestiging) gesloten heeft.
- 1.3 Gebruiker. Iedereen die als gevolg van overeenstemming tussen opdrachtgever en The Human Effect gebruik maakt van activiteiten en diensten van The Human Effect.

2. INDIENEN VAN EEN KLACHT

Een klacht kan tot 3 maanden na levering van de betreffende dienst ingediend worden. Een klacht dient per e-mail verstuurd te worden met daarin vermeld:

- naam, organisatie, telefoonnummer;
- naam betrokken begeleider;
- heldere omschrijving van de klacht;
- eventuele eerdere correspondentie, relevante documenten.

Klachten voor een individuele partner van The Human Effect dienen gestuurd te worden aan: info@humaneffect.nl

Klachten gericht aan de Maatschap The Human Effect Beheer dienen gestuurd te worden aan: info@maatschapthehumaneffectbeheer.nl

3. BEHANDELING VAN UW KLACHT

Binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u per mail een ontvangstbevestiging. Hierin wordt in ieder geval gemeld bij wie de klacht in behandeling is, en op welke termijn u een inhoudelijke reactie kan verwachten.

Om uw klacht objectief te kunnen beoordelen zal een externe mediator, mevrouw drs. M. van Ommeren uw klacht behandelen. De mediator kan u om extra informatie vragen (per mail, per telefoon of in een persoonlijk onderhoud). Haar uitspraak is bindend voor beide partijen.

Uw klacht zal strikt vertrouwelijk behandeld worden.

4. REACTIE OP UW KLACHT

De inhoudelijke reactie op uw klacht ontvangt u altijd eerst telefonisch, daarna volgt een schriftelijke bevestiging. Wanneer uw klacht te complex is om binnen 10 werkdagen te kunnen reageren dan ontvangt u daarvan per e-mail bericht. Uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst zal uw klacht afgehandeld zijn, tenzij anders overeengekomen.