

KLACHTENPROCEDURE

Eefke Scheepers PSYCHOLOGIE&COACHING

Eefke Scheepers PSYCHOLOGIE&COACHING hecht veel waarde aan de tevredenheid van klanten en wil u graag optimaal van dienst zijn. De dienstverlening is daarom voortdurend in ontwikkeling. Feedback of suggesties voor verbetering van deze dienstverlening zijn dan ook altijd welkom. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over de dienstverlening dan wordt u uitgenodigd om hierover in gesprek te gaan. U kunt uw ervaring telefonisch weergeven of per email op info@eefkescheepers.nl. U mag altijd een open houding verwachten en de inzet om gezamenlijk te komen tot een bevredigende oplossing.

Er is sprake van een klacht, wanneer een klant melding maakt van iets dat niet (of niet geheel) aan zijn/haar verwachting heeft voldaan en dit niet het karakter heeft van een gemakkelijk en onderling te verhelpen misverstand. Indien u een klacht heeft zal deze serieus en zo spoedig mogelijk in behandeling worden genomen.

Procedure bij het indienen van een klacht:

1. Een klacht wordt uiterlijk binnen 14 dagen na beëindiging van de dienstverlening ingediend bij Eefke Scheepers PSYCHOLOGIE&COACHING. U kunt dit telefonisch doen of per email op info@eefkescheepers.nl
2. Binnen 7 dagen neemt Eefke Scheepers PSYCHOLOGIE&COACHING contact met u op. U wordt uitgenodigd om in gesprek te gaan en gezamenlijk te komen tot overeenstemming of een oplossing. De resultaten van dit gesprek zullen schriftelijk worden vastgelegd en aan u verzonden.
3. Indien gezamenlijk geen overeenstemming kan worden bereikt, zal de externe klachtenprocedure worden opgestart volgens het klachten- en geschillenreglement zoals weergegeven op www.eefkescheepers.nl. U kunt op dat moment contact opnemen met nip@klachtencompany.nl.