

## KLACHTENPROCEDURE

### Eefke Scheepers PSYCHOLOGIE&COACHING

Eefke Scheepers PSYCHOLOGIE&COACHING hecht veel waarde aan de tevredenheid van klanten. Mocht er onverhoopt iets niet naar wens zijn verlopen dan wordt u uitgenodigd om hierover in gesprek te gaan. U kunt dit telefonisch aangeven of per email op [info@eefkescheepers.nl](mailto:info@eefkescheepers.nl). Uw klacht zal serieus en zo spoedig mogelijk in behandeling worden genomen.

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 te verhelpen misverstand.

Procedure bij het indienen van een klacht:

1. Een klacht wordt - binnen 14 dagen na beëindiging van de dienstverlening - ondertekend ingediend. U kunt dit doen per email op [info@eefkescheepers.nl](mailto:info@eefkescheepers.nl)
2. Binnen twee weken 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](http://www.eefkescheepers.nl).