

Klachtenprocedure

Willeke Dohmen Massage & Coaching Beeklaan 61, 1403 RE Bussum

1. Doel Deze klachtenprocedure biedt cliënten de mogelijkheid om eventuele klachten of ontevredenheid op een zorgvuldige en respectvolle manier te bespreken en op te lossen.
2. Melding van een klacht - Een klacht wordt bij voorkeur binnen 7 dagen na de gebeurtenis mondeling of schriftelijk kenbaar gemaakt bij Willeke Dohmen Massage & Coaching. - Binnen 5 werkdagen wordt de ontvangst van de klacht bevestigd.
3. Behandeling van de klacht - De klacht wordt vertrouwelijk behandeld. - Binnen 14 dagen na ontvangst vindt er een persoonlijk of telefonisch gesprek plaats om de klacht te bespreken. - Er wordt samen gezocht naar een passende oplossing.
4. Afronding Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt zich wenden tot een onafhankelijke mediator waarmee Willeke Dohmen Massage & Coaching samenwerkt. De gegevens van deze mediator worden desgewenst aan de cliënt verstrekt.
5. Vastlegging Alle klachten worden geregistreerd en bewaard voor kwaliteitsverbetering.