

De Klachtenprocedure

Mariska Krab behandelt uw eventuele klacht in vertrouwen. Mariska Krab staat voor kwaliteit en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

Alle klachten worden behandeld door de Mariska Krab. Na ontvangst van de klacht deelt Mariska Krab binnen 7 dagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze.

Binnen 28 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor. Binnen 28 dagen na hoor en wederhoor neemt Mariska Krab een besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht.

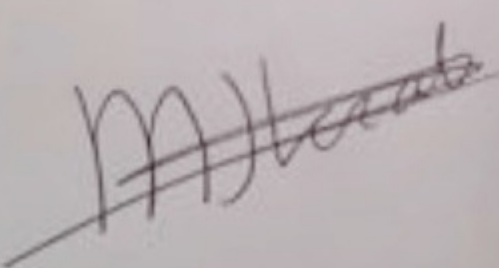
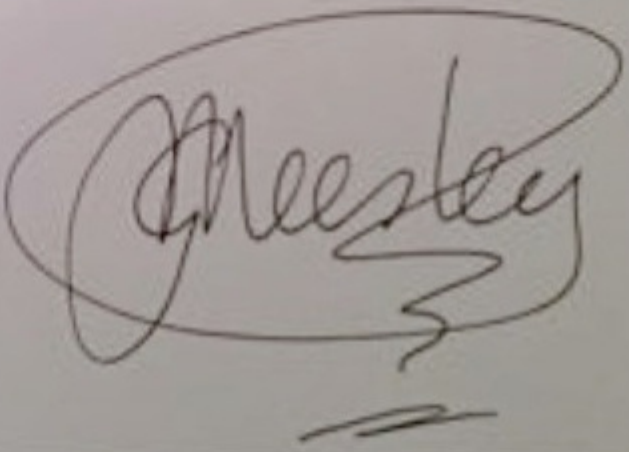
Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.

De indiener van de klacht wordt mondeling/schriftelijk op de hoogte gehouden van de status van de klacht.

In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht werkt Mariska Krab samen met Greet Meesters, Psychologe, coach en gespreksleiders trainer van Stichting Ovaal. Greet Meesters treedt op als onafhankelijke derde. Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor Mariska Krab. Greet Meesters is te bereiken via info@greetmeesters.nl

Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond. De desbetreffende klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van een jaar bewaard.

Aldus opgemaakt in tweevoud op 13-12-2015

	
Mariska Krab	Greet Meesters
Geesterweg 139	Raamstraat 17
1911 HN Uitgeest	2316 BA Leiden
06-16290959	06-51982276