



YOUR MOVE

Training en support in organisatieontwikkeling

Klachtbehandeling

Wij hopen het niet, maar je kunt een keer een klacht hebben met betrekking tot Your Move. Daarom hebben wij een regeling voor de behandeling van klachten gemaakt.

Allereerst kun je natuurlijk met je klacht bij desbetreffende trainer terecht.

Mocht je je daar niet gehoord voelen of jullie meningen verschillen, zal iemand van Your Move beschikbaar zijn om de klacht naar wens op te lossen.

Mocht dat onvoldoende blijken, kunnen we ons wenden tot een externe persoon.

De neutrale persoon die wij daarvoor inzetten is Gerard Bruggeman te Schalkhaar.

Hij is te vinden via LinkedIn.

Als je een klacht hebt, hoor je binnen twee weken dat deze in behandeling is genomen.

Binnen vier weken is de klacht afgehandeld.

Mocht er, door wat dan ook, vertraging in de behandeling zijn, worden beide partijen op de hoogte gebracht over de reden van vertraging.

Er wordt dan een indicatie gegeven, wanneer uitsluitel verwacht wordt.

Wanneer een klacht toch bij de externe, neutrale persoon in behandeling komt, is zijn oordeel bindend.

Vanuit Your Move wordt de klacht binnen een week afgehandeld.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld, net als de afhandeling daarvan.

De klacht wordt twee jaar bewaard en is slechts toegankelijk voor 1 persoon van Your Move.