

Klachtenprocedure FlexFlow

De medewerkers en trainers van FlexFlow streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in al hun werkzaamheden, zoals in haar contacten, met betrekking tot de financiële afhandeling, in het uitvoeren van trainingen, presentaties en gedurende persoonlijke begeleiding/advies. Er bestaat helaas altijd een kans dat niet alles verloopt zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan.

Indien u een klacht heeft over een trainer/begeleider, kunt u contact opnemen met drs. mevrouw F. (Florieke) Stofmeel, eigenaar van trainingsbureau FlexFlow. Gezamenlijk zal er op zoek gegaan worden naar een passende oplossing, waarin beide partijen zich kunnen vinden.

Een binnenkomende klacht bij Florieke Stofmeel wordt als volgt in behandeling genomen.

1. Indienen klacht.

Klachten kunnen **uitsluitend** schriftelijk worden ingediend:

FlexFlow
t.a.v. Florieke Stofmeel
Veenraden 65
3907 HA Veenraden
florieke@flexflow.nl

2. Bevestiging ontvangst

De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de eigenaar van FlexFlow, mevrouw drs. F. (Florieke) Stofmeel.

Binnen *twee weken* krijgt u een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Geef bij uw klacht net zo veel mogelijke (inhoudelijke) informatie, als u voor een objectieve beoordeling van de klacht noodzakelijk acht.

3. Afhandeling

De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

Florieke Stofmeel stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of er samen met u een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Er wordt gestreefd naar een oplossing die voor alle betrokken partijen acceptabel is. U zult bij de afhandeling van de klacht uitgenodigd worden voor een gesprek.

Indien de eigenaar van FlexFlow, Florieke Stofmeel, niet in staat is om de klacht zelf direct op te lossen, zal zij beroep doen op een onafhankelijke derde, genaamd de heer G.J.C. (Geert) Lekkerkerker; een ervaren jurist met veel kennis van professioneel klacht- en tuchtrecht. Er zal een onafhankelijk onderzoek plaatsvinden naar de inhoud en afhandeling van de klacht. Het oordeel van de onafhankelijke derde, Geert Lekkerkerker, zal bindend zijn voor FlexFlow. Eventuele consequenties worden door FlexFlow snel afgehandeld.

Het onderzoek en de afhandeling van de klacht neemt *maximaal vier weken* in beslag. Dat betekent dat binnen vier weken na datum van ontvangst, de klacht wordt afgehandeld. De afhandeling bestaat uit een rapportage met daarin de bevinding van het onderzoek en de eventueel genomen maatregelen.

Als er langer dan vier weken tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen twee weken na binnenkomst van de klacht, in kennis gesteld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 3 jaar bewaard.