

## **Klachtenreglement Wandelcoaches.nl**

1. De klacht over de dienstverlening dient schriftelijk te worden ingediend bij Wandelcoaches.nl. De klacht kan zowel betrekking hebben op de dienstverlening als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door medewerkers die in opdracht van Wandelcoaches.nl de dienstverlening verzorgen.
2. Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als deze de volgende gegevens bevat: naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager; datum, omschrijving dienstverlening en naam trainer (indien van toepassing) waarop de klacht van toepassing is; omschrijving van de klacht.
3. Alle ingediende klachten worden vertrouwelijk behandeld.
4. De klager ontvangt van Wandelcoaches.nl binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen, de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
5. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze langer dan 2 maanden voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
6. Wandelcoaches.nl stelt de klager binnen vier weken schriftelijk op de hoogte indien de klacht niet in behandeling wordt genomen.
7. De klacht wordt door Wandelcoaches.nl binnen een periode van vier weken na indiening van de klacht afgehandeld. Indien dit onverhoopt niet mogelijk is dan wordt klager hierover tijdig geïnformeerd en wordt de afhandeling met maximaal 4 weken verlengd.
8. Indien u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht kunt u in beroep gaan bij een onafhankelijke derde, te weten mevrouw C.M.J. Hoogeveen, wonende te Sarphatistraat 698, Amsterdam. Het uiteindelijke oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor Wandelcoaches.nl. Eventuele consequenties worden door ons binnen 4 weken afgehandeld.
9. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
10. Wandelcoaches.nl stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
11. Wandelcoaches.nl draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Klachten zullen bewaard worden voor de duur van 3 jaar.