
CORSTENS&CO

Klachtenreglement CORSTENS & CO

Doel en verantwoordelijkheid

1. Wij geven u training in het ouderschap (training verbindend gezag of anderszins) door u kennis te geven over deze methodiek, te leren werken met deze methodiek en de methodiek te laten ervaren.
2. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

Tevredenheid

3. Wanneer u een klacht heeft, zouden wij het op prijs stellen als u dit direct bij ons meldt. Deze klacht(en) nemen wij zeer serieus en we zullen samen met u naar een oplossing zoeken.
4. We vragen u aan het einde van de training deze met ons te evalueren. Hierin kunt u aangeven wat u juist prettig vond in de trainingen, maar is er ook ruimte voor feedback en aanbevelingen. Deze feedback zullen wij analyseren en zo mogelijk verwerken in de volgende training.

Schriftelijke klachten

5. Indien u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen vier werkweken (buiten vakantieperiodes) bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
 - Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen.
 - Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond.
7. Wij streven ernaar uw klacht binnen zes weken naar tevredenheid (vanaf bevestiging klacht) af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
8. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt u daarvan binnen twee weken bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.
9. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij, u een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
10. Corstens & Co doet u dit aanbod binnen 4 weken na bevestiging van ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.

11. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.

12. Schriftelijk ingediende klachten worden vijf jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

Versie augustus 2023