



## Klachtenreglement

1. Michelle McLeary Energetische Coaching & Advisering doet er alles aan om je optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Je kunt je opmerking via email ([michellemclearycoaching@gmail.com](mailto:michellemclearycoaching@gmail.com)) of telefonisch aan ons kenbaar maken en dan proberen we je zo spoedig mogelijk te beantwoorden en met een oplossing te komen.
2. Vermeld in de email je naam, adres en eventueel telefoonnummer. En de titel en de datum van de sessie/workshop/dienst waar je een klacht over hebt. Geef een beschrijving van de klacht en doe dit zo helder mogelijk. Dit zorgt voor een betere afhandeling.
3. Ben je niet tevreden over de manier waarop we je klacht hebben opgepakt? Wij zijn aangesloten bij de erkende geschilleninstantie van Stichting klachtenregeling. Via deze stichting kun je contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris neemt je klacht in behandeling als je:
  - Eerst geprobeerd hebt om de zaak met ons uit te praten.
  - Als je de klacht schriftelijk indient.
  - Duidelijk omschrijft waartegen en waarom je bezwaar maakt en wat je belangrijk vindt dat er gebeurt.
5. Tijdens de procedure kun je je klacht nog schriftelijk intrekken.
6. Iedereen die bij de behandeling van de klacht is betrokken is tot geheimhouding verplicht. Dit betreft alle gegevens die bij de behandeling ter kennis zijn gekomen.
7. Tot welk oordeel kan de klachtenfunctionaris komen?
  - De klacht is niet ontvankelijk.
  - De klacht is ongegrond.
  - De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond. In dit geval zal de klachtenfunctionaris een advies aan ons geven.
8. Binnen 6 weken na indiening van de klacht zullen wij schriftelijk met jou contact opnemen. De klachtenfunctionaris zal dan aangeven wat de uitslag is van de klacht. Deze uitslag moet vergezeld gaan met redenen die geleid hebben tot de uitslag. Verder geven wij aan welke maatregelen genomen gaan worden en binnen welke termijn deze gerealiseerd gaan worden. Soms is het niet mogelijk om deze maatregelen binnen 6 weken uit te voeren. In dat geval mag de termijn met maximaal 4 weken worden verlengd. Wij zullen je daarvan uiteraard binnen de eerste 6 weken op de hoogte stellen.
9. Als je recht hebt op compensatie, kan dit nooit meer bedragen dan de kosten van de sessie of de workshop.
10. Indien je niet akkoord gaat met de uitslag van de klacht, is het mogelijk om in beroep te gaan bij de geschilleninstantie.