

Klachtenregeling – AIZA Ontspannings- & Pedagogisch Coach en AIZA Oily

Bij AIZA Ontspannings- & Pedagogisch Coach en AIZA Oily staan professionaliteit, zorgvuldigheid en klanttevredenheid centraal. Toch kan het voorkomen dat je een ervaring hebt die niet aan je verwachtingen voldoet. In dat geval nemen wij jouw klacht serieus en kun je rekenen op een transparante en zorgvuldige afhandeling.

Procedure bij klachten

1. Indienen van de klacht

Je kunt je klacht kenbaar maken via e-mail (info@aiza-pedagogischcoach.nl) of schriftelijk. Vermeld hierbij:

- Je naam en contactgegevens
- De datum van de sessie/training/product
- Een heldere omschrijving van de klacht
- Eventuele betrokken personen of omstandigheden

2. Bevestiging ontvangst

Binnen 5 werkdagen ontvang je een bevestiging van ontvangst van jouw klacht.

3. Reactie & afhandeling

Binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht ontvang je een inhoudelijke reactie met een voorstel tot oplossing, correctie of overlegmoment. Indien nodig wordt de termijn verlengd, met toelichting.

4. Bemiddeling (indien van toepassing)

Als de klacht na behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan – indien gewenst – een onafhankelijke bemiddelaar worden ingeschakeld. In overleg bekijken we wat passend is.

5. Vertrouwelijkheid & registratie

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Klachten worden zorgvuldig geregistreerd om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en waar nodig te verbeteren.

Verwachtingen en samenwerking

Wij vragen van jou:

- Openheid en eerlijkheid in het bespreken van je ervaring of klacht
- De bereidheid om samen tot een oplossing te komen
- Respectvolle communicatie

Vanuit AIZA Ontspannings- & Pedagogisch Coach en AIZA Oily mag jij verwachten:

- Een professionele, integere en empathische benadering
- Dat jouw klacht met aandacht en serieus wordt behandeld
- Dat wij alles doen om herhaling te voorkomen