

Klachtenprocedure Jawel

Laatste update: 9 juli 2020

De Klachtenprocedure

Jawel behandelt uw eventuele klacht in vertrouwen. Wij staan voor kwaliteit en streven voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

Registratie en afhandeling van de klacht

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.
- Alle klachten worden behandeld door Jaap Weijers of Kathelijn Geerts van Jawel.
- Na ontvangst van de klacht deelt Jawel binnen 7 dagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt Jawel een besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht.
- Als Jawel een langere tijd nodig heeft om onderzoek te doen, dan wordt dit met de indiener overlegd en een redelijke termijn besproken en afgesproken.
- Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.
- De indiener van de klacht wordt mondeling/schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de klacht.
- In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht werkt Jawel samen met ReulingSchutte (www.reulingschutte.nl). Zij treden op als onafhankelijke derde. Contactpersoon bij ReulingSchutte is mevrouw (Esther) Schutte. Jawel gaat samen met de klant naar ReulingSchutte.
- Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor Jawel en Jawel dient dit advies zo spoedig mogelijk op te volgen of af te handelen.
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond.
- De desbetreffende klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van vijf jaar bewaard.

Indienen van een klacht

Heeft u een klacht over Jawel? Mail uw klacht naar office@jawel.nu. Wij vragen u daarbij om onderstaande punten in uw klacht te verwerken: uw contactgegevens, de datum van de samenwerking met ons, de naam van de trainer/coach, de omschrijving van uw klacht en uw gewenste oplossing.

Onze algemene samenwerkingsvoorwaarden vindt u tevens op onze website.