

# Klachtenregeling

De tevredenheid van onze klanten over onze coaching, therapie, trainingen en workshops van BrandNewWay is voor ons het allerbelangrijkst. Toch kan het soms niet worden voorkomen dat u als klant ergens ontevreden over bent. Het blijft immers mensenwerk.

## Eerst een persoonlijk gesprek

Als u ontevreden bent over een van onze diensten, kunt u ons dat direct, of anders zo snel mogelijk, laten weten. Voor alle voorkomende gevallen verzoeken wij u contact op te nemen met mevrouw C. Beumer-Peeters. U kunt uw klacht per e-mail melden of kiezen voor een telefonisch overleg of een afspraak voor een face-to-face gesprek. We gaan dan samen een zo passend mogelijke oplossing vinden voor uw probleem.

## Formele schriftelijke klacht

Als het niet mocht lukken in een gesprek tot een goede oplossing te komen, of als een persoonlijk gesprek geen passende mogelijkheid voor u is, kunt u natuurlijk een formele schriftelijke klacht indienen. Deze formele klacht kunt u binnen 8 weken nadat de klacht is ontstaan bij ons indienen. U kunt uw klacht richten aan:

*BrandNewWay*  
*Mevr. C. Beumer-Peeters, directeur*  
*Tesselschadestraat 61*  
*2026SN SN Haarlem*

## Onze klachtenprocedure

U ontvangt binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt uiteraard geheel vertrouwelijk behandeld en zal binnen een termijn van 6 weken worden afgehandeld. Indien we aanvullende informatie nodig hebben of informatie extern moet worden ingewonnen is soms meer tijd nodig om de klacht te onderzoeken. In dat geval ontvangt u hierover schriftelijk bericht. We zullen u daarin ook informeren over de reden van de langere proceduredtijd en u een indicatie geven van de te verwachten termijn waarin u antwoord kunt verwachten.. De directeur van BrandNewWay draagt de klacht over aan de vertrouwenspersoon van BrandNewWay:

Mevrouw drs. C. Jonkman, ([jonkmancisca@gmail.com](mailto:jonkmancisca@gmail.com)). Mevrouw Jonkman zal een onafhankelijk onderzoek doen. Zij beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten, waarna zij een definitief standpunt inneemt dat voor beide partijen bindend is en waarover u schriftelijk wordt geïnformeerd. Eventuele consequenties zullen door BrandNewWay zo snel mogelijk worden afgehandeld.

## AVG en uw dossier

Na administratieve afhandeling van uw klacht wordt alle informatie over uw klacht en de afhandeling 1 jaar bewaard in een dossier. In dit dossier staan de volgende gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw klacht en een nadere omschrijving
- de naam van de medewerker die de zaak waarop de klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
- de coaching, therapie, training of workshop waarop uw klacht betrekking heeft

- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond of ongegrond)

U kunt altijd tijdens de behandeling, maar ook daarna, uw gegevens uit het dossier opvragen. De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de civiele rechter kunt wenden indien u met de uitkomst van de procedure niet kunt verenigen.