

## Klachtenbehandeling ITA EST

*ITA EST streeft naar een perfecte dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dit graag van u. Een gesprek met de betrokken trainer, adviseur leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Deze procedure bevat informatie over hoe u een klacht kan indienen en binnen welke termijn u een reactie kan verwachten. Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.*

### 1. Definities

#### 1.1 Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van ITA EST.

#### 1.2 Klant

Elke afnemer van een dienst van ITA EST.

### 2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk tot drie maanden na levering van de betreffende dienst indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- Uw naam, adres en woonplaats;
- De datum waarop u uw schrijven verstuurt;
- De dienst die u bij ITA EST heeft afgenomen, waarop uw klacht betrekking heeft;
- De naam van de betrokken trainer, adviseur;
- Een heldere omschrijving van uw klacht;
- Eventuele voorafgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn u klacht te beoordelen. U kunt uw klacht sturen naar:

ITA EST

t.a.v. Jeannet Smulders

Nijhofweg 1,

7478 PX Diepenheim

## Klachtenbehandeling ITA EST

### 3. Behandeling van uw klacht

Binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Om uw klacht objectief te kunnen beoordelen zal een externe mediator, mevr. H. Stevens van Harma Stevens - 100% Mediator (MfN-registermediator) uw klacht behandelen. De mediator kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie en kan zich laten adviseren door deskundigen.

### 4. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht. Is uw klacht te complex om binnen deze termijn een antwoord te geven, dan stellen wij u hier vooraf schriftelijk op de hoogte. Wij geven daarbij de reden van de vertraging aan.

### 5. Advies bindend

Een mediator is in eerste instantie gericht om de klacht met partijen gezamenlijk op te lossen. In het geval de mediation niet tot een voor partijen bevredigende oplossing leidt, kan er bewust ook voor gekozen worden om de bindend adviesprocedure uit te voeren na de mediation. Dit advies van de externe mediator mevr. H. Stevens van Harma Stevens -100% mediator- als onafhankelijke derde, is bindend voor ITA EST. Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.

### 6. Gegevensbeheer

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden ten allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.