

Tonckens Loopbaanadvies & Coaching

Klachtenreglement

Tonckens Loopbaanadvies & Coaching

Kwartellaan 36
2566 DX Den Haag
070 – 3252204

Registratie Kamer van Koophandel te Den Haag d.d. 01 juli 2007 onder nummer 27305492.

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Tonckens Loopbaanadvies & Coaching, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de A.E. Lunsingh Tonckens, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.

Een klacht kan zowel betrekking hebben op A. Lunsingh Tonckens als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Tonckens Loopbaanadvies & Coaching werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Tonckens Loopbaanadvies & Coaching hebben verricht.

Een klacht kan zowel schriftelijk al mondeling bij Tonckens Loopbaanadvies & Coaching worden ingediend.

De klager ontvangt binnen veertien dagen een bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht. In deze bevestiging is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft alsmede een korte samenvatting van de vervolprocedure.

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van de ingediende klacht geschiedt door A. Lunsingh Tonckens van Tonckens Loopbaanadvies & Coaching.

Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klacht wordt binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Indien klager meent dat de klacht niet naar behoren is opgelost, biedt Tonckens Loopbaanadvies & Coaching klager de mogelijkheid terug te vallen op het Klachtenreglement van NOLOC, vereniging voor loopbaanprofessionals. Het betreffende dossier wordt binnen zes weken na indiening van de klacht bij Tonckens Loopbaanadvies & Coaching aan NOLOC overhandigd.

De interne behandeling van de klacht door Tonckens Loopbaanadvies & Coaching is afgerond op het moment dat het betreffende dossier is overgedragen.

Tonckens Loopbaanadvies & Coaching is verplicht zich na behandeling van een klacht aan de uitspraak van de onafhankelijke Raad van Klachtenbehandeling te houden. Deze volgt het Reglement van klachtenbehandeling.

Tonckens Loopbaanadvies & Coaching draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard, behandeling en uitkomst van de klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Indien dit in een opdracht c.q. overeenkomst besloten ligt, zal Tonckens Loopbaanadvies & Coaching voornoemde registratie conform overeengekomen opzet aan een opdrachtgever toezenden.

De klachtenregeling is opvraagbaar en beschikbaar op de website van Tonckens Loopbaanadvies & Coaching.

A.E. Lunsingh Tonckens