

Klachtenprocedure

Papillon & Partners streeft naar een betrouwbare en veilige dienstverlening met een hoogste coaching-, consulting- en trainingsstandaarden van een excellente kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Wij hechten veel waarde aan de relatie met onze klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze dienstverlening te optimaliseren. Indien u een klacht heeft nodigen wij u uit om deze aan ons kenbaar te maken.

Definities

Klacht: Elke schriftelijke melding van een klant ontvangen via e-mail, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting wordt voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand.

Klant: Het bedrijf of de persoon die gebruik heeft gemaakt en ontevreden is over de producten of diensten van Papillon & Partners.

Indienen van een klacht

U kunt uw klacht via onderstaand e-mailadres kenbaar te maken. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw correspondentie:

- bedrijfsnaam en adresgegevens
- contactpersoon en contactgegevens
- een duidelijke beschrijving van uw klacht
- eventuele relevante documenten die de klacht verduidelijken
- als datum geldt de ontvangstdatum van de e-mail

Klachtenregistratie

Papillon & Partners registreert de indiening van klachten alsmede de wijze van afhandeling ervan. Hiertoe wordt een klachtendossier geformeerd, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- bedrijfsnaam en adresgegevens van klant
- contactpersoon en contactgegevens - ontvangstdatum van de klacht
- een omschrijving van de klacht
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
- de status van de klacht (ontvangen/in behandeling/afgehandeld)

Behandeling klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging waarin u wordt geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Mocht blijken dat dit tijdschema niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover bericht.

Alle correspondentie met betrekking tot de klacht zal gaan via e-mail. Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.

U ontvangt binnen twee weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan.

Beroepsmogelijkheid

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. In dat geval schakelt Papillon & Partners een onafhankelijke derde in en kunt u binnen drie maanden een klacht indienen bij deze onafhankelijke derde (na dagtekening van het antwoord).

Als onafhankelijke derde zal de heer John Leary-Joyce optreden. Hij heeft als functie Executive Chair, Academy of Executive Coaching Ltd, in St Albans, Hertfordshire, het Verenigd Koninkrijk. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend en eventuele daaruit volgende gevolgstappen zullen door Papillon & Partners adequaat afgehandeld worden.

Voordat u de stap naar de onafhankelijke derde maakt, dient u de klachtenprocedure van Papillon & Partners te hebben doorlopen.

Vertrouwelijkheid

Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

De gegevens uit het klachtendossier worden gedurende een periode van een jaar na afhandeling van de klacht bewaard. Daarna worden deze gegevens vernietigd.

E-mailadres

Uw kunt uw klacht sturen aan Papillon & Partners, e-mailadres: complaints@papillonpartners.com