

Klachtenreglement Overview Coach, hierna te noemen: de Professional Organizer

Iedere Professional Organizer wil klachten zoveel mogelijk voorkomen. Als zich toch een klacht voordoet, dan moet deze klacht op een zorgvuldige en effectieve manier worden opgelost. Overview Coach is aangesloten bij de beroepsvereniging NBPO.

De NBPO gaat ervanuit dat de klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en meestal tussen de klant en de Professional Organizer opgelost worden.

De Professional Organizer hanteert bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- Klachten worden schriftelijk geuit bij de Professional Organizer aan wie de klacht is gericht. De klacht kan maximaal 30 werkdagen na afronding van de opdracht worden ingediend.
- De Professional Organizer handelt een klacht in eerste instantie zelf af met de klager.
- Afhandeling van de klacht door de Professional Organizer wordt schriftelijk gedaan.

De afhandeling van de klacht moet op een behoorlijke manier gebeuren, waarbij de intentie om gezamenlijk tot een oplossing te komen voorop staat. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan de klager
- De klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten
- De klager en de Professional Organizer de mogelijkheid geven om informatie op te vragen bij derden
- Het afhandelen van de klacht binnen een redelijke termijn van maximaal 20 werkdagen
- Het afhandelen van de klacht met in achtneming van het recht op privacy.

De afronding van een klacht gebeurt door een schriftelijke mededeling door de Professional Organizer aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de behandeling van de klacht. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is gedaan.

Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de NBPO-klachtencommissie.

Deze procedure is op te vragen bij de NBPO (Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers). Zie www.nbpo.nl

Overview Coach, januari 2020

KVK nr: 72258640