



## Klachtenregeling

De medewerkers en aangesloten coaches en adviseurs van Motivation Leaders streven ernaar om organisaties, hun medewerkers en anderen, zoals scholieren en studenten, met meer plezier en voldoening te laten werken en studeren. Het kan onverhoopt voorkomen dat de diensten die aangeboden worden niet overeenstemmen met de verwachting van een opdrachtgever of deelnemer. In dat geval vinden wij het van belang om tot een passende oplossing te komen. Daarom is deze klachtenregeling opgesteld.

Mocht u als opdrachtgever of deelnemer aan een opleiding, cursus, workshop of individueel coaching traject georganiseerd door Motivation Leaders een klacht hebben, dan kunt u dit kenbaar maken op het evaluatieformulier en/of dit bespreken met een van de docenten, trainers of coaches van Motivation Leaders.

Als dit geen oplossing biedt dan kunt u nadien contact opnemen met directeur Hanneke de Koningh, in deze optredend als vertegenwoordiger van Motivation Leaders. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Voor de inhoudelijke duidelijkheid streven wij ernaar om klachten schriftelijk te ontvangen.

Mocht Motivation Leaders in uw ogen geen passende oplossing bieden voor uw klacht, dan kan het geschil voorgelegd worden aan Anton Philips ([info@antonphilips.nl](mailto:info@antonphilips.nl)), die tientallen jaren als coach heeft gewerkt. Hij treedt bij een geschil op als onafhankelijke derde. Het oordeel hiervan is bindend. Een laatste mogelijkheid is, zoals bij ieder geschil, een gang naar de rechter. Uiteraard streeft Motivation Leaders ernaar om opdrachtgevers tevreden te stellen en eventuele klachten op te lossen.

## Indienen en behandelen van een klacht:

1. De opdrachtgever/cliënt heeft het recht om over de werkwijze een klacht in te dienen bij opdrachtnemer. De klacht kan ook betrekking hebben op gedragingen van de opdrachtnemer. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer, wordt aangemerkt als een gedraging van de opdrachtnemer.
2. Een klacht dient schriftelijk te worden voorgelegd en gericht te worden aan:  
Motivation Leaders, Hendrik Dijkstraleane 1, 8525 GM Langweer of  
[info@motivationleaders.nl](mailto:info@motivationleaders.nl)
3. Een klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - naam en adres van de melder;
  - datum van de melding;
  - omschrijving van de klacht: uitlatingen, gedragingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.
4. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een uitlating, gedraging of handeling betreft die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.
5. De ontvangst van de klacht wordt binnen 7 werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door Motivation Leaders. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
6. Motivation Leaders stelt de klager, binnen 15 werkdagen na het indienen van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn reactie op de klacht en van de eventuele conclusies die de opdrachtnemer daaraan verbindt.  
Mocht de termijn van 15 dagen niet gehaald worden, dan zal de klager hiervan binnen 15 werkdagen op de hoogte worden gesteld en worden geïnformeerd over de verwachte reactietermijn. Deze termijn



bedraagt maximaal 30 werkdagen. De klacht en de documentatie daarover zullen maximaal een jaar bewaard worden.

