



Klachtenprocedure Het Passie Profiel (Maak Jouw Impact BV) – Januari '25

Doel van de procedure

Het doel van deze klachtenprocedure is om op een zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve manier klachten te registreren en af te handelen. Daarnaast draagt deze procedure bij aan het analyseren en voorkomen van herhaling van klachten.

Deze procedure is van toepassing op zowel externe belanghebbenden (zoals klanten, deelnemers aan trajecten, opdrachtgevers en samenwerkingspartners) als interne belanghebbenden (zoals aangesloten coaches en medewerkers van *Het Passieprofiel*).

Toepasselijkheid

Een deel van de coaches die een traject volgt bij *Het Passieprofiel* is niet direct klant van *Het Passie Profiel*, maar van een aangesloten coach die zelfstandig ondernemer is en het *Passie Profiel*-programma gebruikt voor zijn of haar klanten. In dat geval is de coach zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Klachten dienen in dat geval eerst bij de coach ingediend te worden. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de klager zich richten tot de klachtenprocedure van de betreffende coach.

Indien de coach **direct klant is van *Het Passie Profiel (Maak Jouw Impact BV)***, geldt onderstaande klachtenprocedure.

Definitie van een klacht

Een klacht is een schriftelijke melding (via brief of e-mail) van een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening, communicatie, of werkwijze van *Het Passie Profiel*.

Indien een belanghebbende ontevreden is, wordt verwacht dat hij/zij dit eerst bespreekt met de direct betrokken coach of medewerker. Lukt het niet om in een direct gesprek tot een oplossing te komen, dan kan de belanghebbende een klacht formeel indienen.

Procedure voor het indienen en afhandelen van een klacht

Stap 1: Ontvangst en registratie van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in via e-mail of post.
2. De klacht wordt direct geregistreerd en voorzien van een ontvangstdatum.
3. De klager ontvangt binnen **5 werkdagen** een ontvangstbevestiging.
4. Indien nodig wordt er telefonisch contact opgenomen met de klager voor aanvullende informatie.
5. De klacht wordt doorgezet naar de klachtenfunctionaris van *Het Passie Profiel*, die verantwoordelijk is voor de verdere afhandeling.



Klachtenprocedure Het Passie Profiel (Maak Jouw Impact BV) – Januari '25

Contactgegevens voor klachten: E-mail: support@hetpassieprofiel.nl
Postadres: Maak Jouw Impact BV, Industrieweg 9, 2254 AE Voorschoten

Stap 2: Behandeling van de klacht

1. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en wint indien nodig extra informatie in bij betrokkenen.
2. Beide partijen krijgen de gelegenheid om hun standpunt toe te lichten (hoor en wederhoor).
3. Binnen **3 weken** na ontvangst van de klacht wordt een beslissing genomen over de gegrondheid van de klacht.
4. De klager ontvangt een schriftelijke terugkoppeling met:
 - De uitkomst van het onderzoek.
 - Eventuele maatregelen die worden genomen.
 - Een termijn waarin de maatregelen worden uitgevoerd.
5. Indien afhandeling langer duurt dan **6 weken**, ontvangt de klager een tussentijdse update met toelichting.

Stap 3: Corrigerende en preventieve maatregelen

1. Indien een klacht **gegrond** wordt verklaard, worden passende maatregelen genomen om het probleem op te lossen. Dit kan bestaan uit:
 - Correctie of compensatie.
 - Aanpassing van de werkwijze of interne processen.
2. Indien een klacht **ongegrond** wordt verklaard, ontvangt de klager een toelichting op de beslissing.
3. De klachtenfunctionaris bepaalt of aanvullende maatregelen nodig zijn om toekomstige klachten te voorkomen.

Rapportage en evaluatie

1. Alle klachten worden gedurende **minimaal 1 jaar** bewaard.
2. Jaarlijks worden klachten geanalyseerd om trends en verbeterpunten te signaleren.
3. Indien nodig worden preventieve maatregelen doorgevoerd om herhaling te voorkomen.
4. De resultaten van de evaluatie worden besproken binnen het team van *Het Passie Profiel*.

Klachtenformulier



Klachtenprocedure Het Passie Profiel (Maak Jouw Impact BV) – Januari '25

Klanten die een klacht willen indienen, kunnen onderstaande informatie verstrekken:

- Naam, adres en contactgegevens.
- Datum van indiening.
- Omschrijving van de klacht.
- Namen van betrokken personen (indien van toepassing).
- Reeds genomen stappen om het probleem op te lossen.
- Gewenste oplossing of tegemoetkoming.

Het formulier kan per e-mail of post worden verstuurd naar *Het Passie Profiel*