



## **Your Point wikkelt mogelijke klachten snel en helder af**

Your Point is een kleine organisatie van drie partners die dagelijks contact met elkaar hebben. Mocht u een klacht hebben, dan zetten we ons in deze snel en afdoende op te lossen. Hierna volgt de formele aanpak indien een goed gesprek niet helpt.

### **1. Maak uw klacht liefst al tijdens de training kenbaar**

Uw trainer is altijd een van de partners van Your Point – iemand die nauw betrokken is bij de opzet van uw training en veel ervaring heeft. Ook heeft hij de bevoegdheid om uw probleem ter plekke op te lossen. Als u het dus ergens niet mee eens bent, vertelt u dit dan liefst al tijdens de training. Is een oplossing op dat moment niet mogelijk, dan vertelt hij u ook waarom dat zo is en hoe Your Point op uw punt zal terugkomen. Ook na afloop kunt u de trainer natuurlijk direct benaderen. Indien mogelijk lost hij uw probleem op een passende manier op. U vindt de contactgegevens op [www.yourpoint.nl](http://www.yourpoint.nl).

Bent u niet tevreden over deze afhandeling, dan gaat u naar punt 2.

### **2. Stuur uw klacht op per e-mail of post - binnen een week nemen wij contact op**

Richt uw klacht aan: [info@yourpoint.nl](mailto:info@yourpoint.nl) of aan:

Your Point vof - Oudegracht 203 - 1811 CE Alkmaar.

Vermeld altijd het volgende:

- uw naam en adresgegevens;
- naam en datum van de training;
- naam van de trainer;
- uw klacht met een toelichting;
- de oplossing die u wenst.

Binnen een week neemt een andere Your Point-partner dan uw trainer contact met u op om mondeling met u te overleggen.

### **3. De overige Your Point-partners beoordelen uw klacht en berichten u hierover binnen een week**

De onderzoekende partner neemt ook contact op met de trainer/partner over zijn kant van het verhaal. Daarna nemen de twee overige partners een beslissing. U ontvangt over deze beslissing binnen een week bericht. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Mocht de afhandeling van uw klacht langer duren dan een week, dan ontvangt u hierover tijdig schriftelijk bericht.

### **4. Bent u het niet eens met de afhandeling, dan geeft een mediator bindend advies**

Mocht u ook na punt 3 niet tevreden zijn, dan lossen we het geschil graag op via mediation. Mevrouw E. van Tijn en mevrouw Th. van den Berg ([www.mediationamsterdam.nl](http://www.mediationamsterdam.nl)) zijn NMI-gecertificeerde mediators die u en wij dan inschakelen om tot een oplossing te komen. Wordt u volledig in het gelijk gesteld, dan betaalt Your Point alle kosten, anders draagt u zelf 25% bij met een maximum van € 250. Mocht u het met de uitkomst niet eens zijn, dan heeft u nog steeds de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure te beginnen.

We archiveren alle documenten en materialen rond een klacht tot ten minste twee jaar na afhandeling.