

Welkom bij Mary van Mourik Loopbaancoaching

U gaat een traject volgen bij ons bureau. Via uw werkgever, uitkeringsinstantie of als particulier. In deze brief stellen wij u graag van een aantal algemene zaken op de hoogte die voor iedereen van belang zijn.

Privacyreglement

Uw privacy is een groot goed. Daarom hanteren wij een privacyreglement en zijn wij aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder meldingsnummer 1430464. Ons privacyreglement kunt u vinden op onze website www.maryvanmourik.nl onder 'klanteninformatie'.

Klachtenreglement

Het is voor ons erg belangrijk dat u als klant tevreden bent. Daarom proberen onze medewerkers u zo goed mogelijk van dienst te zijn en uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Dan kunt u een klacht indienen. Wij hebben een klachtenreglement waarin staat hoe wij omgaan met klachten. U kunt dat vinden op onze website onder 'klanteninformatie'.

Afspraken

Wij maken vooraf een reeks afspraken met u, indien mogelijk op een vaste dag en tijdstip. Mocht het voor u niet mogelijk zijn om een afspraak na te komen, dan verzoeken wij u dit direct te laten weten. Er wordt dan een nieuwe afspraak gemaakt om de gemiste afspraak in te halen. Meldt u zich niet binnen 24 uur af voor een afspraak, dan wordt de afspraak normaal verrekend. In bijzondere gevallen zijn uitzonderingen natuurlijk mogelijk.

Rapportages

Met opdrachtgevers wordt afgesproken hoe er wordt gerapporteerd. U wordt hier voorafgaand van het traject over geïnformeerd. Schriftelijke rapportages gaan altijd in overleg met u. U leest eerst het concept en de definitieve versie wordt alleen met uw expliciete toestemming (handtekening of toestemming per mail) verstuurd.

Werkmap

Wij stellen zonder bijkomende kosten informatie- en werkmateriaal aan u ter beschikking. Het materiaal dat u ontvangt is afgestemd op uw specifieke situatie.

Uitlenen materiaal

Wij lenen kosteloos boeken en apparatuur uit die u kunnen ondersteunen in het traject dat u volgt. Indien u daar gebruik van wilt maken, spreken we af wanneer u de geleende materialen weer terugbrengt. Bij beschadiging /kwijtraken van boeken of materiaal, brengen wij u de kostprijs daarvoor in rekening.

Klanttevredenheid

Mary van Mourik Loopbaancoaching is een keurmerkbedrijf, gecertificeerd door de stichting Blik op Werk (zie www.blikopwerk.nl). Aan dit keurmerk is een continue klant- en opdrachttevredenheidsonderzoek gekoppeld. Na afloop van uw traject wordt u van harte uitgenodigd om aan dit onderzoek deel te nemen.

Ten slotte

Wij zijn aangesloten bij de NOLOC, de beroepsvereniging voor loopbaanprofessionals. Wij hanteren de gedragscode van de NOLOC (zie www.noloc.nl). Mary van Mourik is gecertificeerd als CSR Coach (zie www.csrcentrum.nl).

Wij wensen u een prettig en succesvol traject toe en indien u vragen heeft beantwoorden wij die graag.