



# Christel verbindt



## **KLACHTENPROCEDURE**

Met betrekking tot werkzaamheden uitgevoerd door Christel Verbindt.

1. Wanneer je een klacht hebt over werkzaamheden uitgevoerd door of namens Christel Verbindt, dan kun je deze schriftelijk indienen. Gericht aan: Christel Opstal, Touwslagerstraat 5, 8251 GW Dronten of [Christel@christelverbindt.nl](mailto:Christel@christelverbindt.nl)
2. Je kunt een klacht indienen over bijvoorbeeld: de communicatie ten aanzien van de training, het naleven van de algemene voorwaarden, het niveau van de training, bejegening gedurende de training of het niveau van de training. Je kunt een klacht indienen als deelnemer van een training of als organisatie die opdracht heeft gegeven tot het geven van de training.
3. De klager doet bij melding van de klacht in ieder geval opgave van: - Zijn naam, adres en woonplaats - Naam, adres van de aangeklaagde - Relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer is de klacht ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht tussen partijen en hetgeen tot dan toe is ondernomen om de klacht op te lossen - Datering en ondertekening van de klacht
4. Als een van bovenstaande gegevens ontbreekt wordt verzocht deze alsnog aan te leveren binnen 14 dagen, als binnen die termijn de gegevens alsnog ontbreken wordt de klacht niet in behandeling genomen. Mocht de klacht compleet zijn dan wordt deze zorgvuldig behandeld en krijgt de klager binnen 14 dagen een schriftelijke reactie. Mocht het zo zijn dat er meer tijd nodig is om de klacht goed te behandelen dan wordt de klager daarover geïnformeerd. Het kan zijn dat u in deze schriftelijke reactie wordt uitgenodigd om gezamenlijk in gesprek te gaan over de klacht. Partijen zullen trachten in goed onderling overleg de klacht proberen op te lossen.
5. Mocht er geen contact tot stand komen of het contact leidt niet tot een bevredigende oplossing dan schakelen wij een klachtenbemiddelaar in, een onafhankelijk persoon die de klachtafhandeling verder zal begeleiden. Deze klachtafhandeling verloopt via een klachtenfunctionaris van ZZP Nederland.
6. De bemiddelaar krijgt de klacht en het gespreksverslag van het eerste gesprek, van het bemiddelingsgesprek wordt ook een verslag gemaakt. Getracht wordt dit bemiddelingsgesprek binnen 6 weken, na de schriftelijke reactie, in onderling overleg in te plannen.
7. Na klacht behandeling zal de klager goed en volledig geïnformeerd worden over de te nemen maatregelen om de klacht goed af te handelen en hoe de praktijk maatregelen neemt om herhaling te voorkomen (indien de klacht gegrond is).

8. Mocht de klager na deze stappen zijn klacht alsnog willen handhaven dan kan de klager zich richten tot de beroepsvereniging van de praktijk (SKJ).
9. Een klacht kan niet in behandeling worden genomen als deze anoniem wordt ingediend of door de klager niet volgens punt 3 de minimale vereiste gegevens worden overlegd. En wanneer de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen langer dan 12 maanden geleden hebben plaatsgevonden of de klager de klacht intrekt. Christel Verbindt neemt geen schadeclaims in behandeling.
10. Klachten worden vertrouwelijk behandeld, er wordt zorgvuldig met uw gegevens omgegaan. Er wordt een overzicht bijgehouden van binnen gekomen klachten. Wij zijn een lerende organisatie die een klacht ziet als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.
11. Kosten voor de behandeling van de klacht zijn voor de klager altijd gratis. Bijkomende kosten als reiskosten, kosten deskundigen, enzovoort, zijn altijd voor eigen rekening.
12. In alle gevallen waarin deze klachtenprocedure niet voorziet, beslist Christel Verbindt met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.