

## Klachtenregeling



ZelfSterk Training | KvK 61551155 Vestigingsnr. 000030645859 | Box D0811  
Segment 3 | 6921 RC Duiven | 085 105 0496 | info@zelfsterk.nl | Op al onze werkzaamheden zijn onze leveringsvoorwaarden van toepassing, deze kunt u kosteloos opvragen.

### Klachtenregeling ZelfSterk Training

Wij waarderen het als u uw ontevredenheid aan ons meedeelt. Wij zullen uw klacht op een bevredigende manier afhandelen en het vertrouwen herstellen. Daarnaast zullen wij de oorzaak van de klacht opsporen en wegnemen. Zo kunnen wij herhaling voorkomen en onze werkwijze beter afstemmen op de wensen van onze klanten.

### Artikel 1 – Begripsomschrijving

Klacht: iedere uiting van onvrede over de dienstverlening van ZelfSterk Training;  
Klager: een persoon die een klacht indient bij ZelfSterk Training;  
Aangeklaagde: de trainer (of acteur) van ZelfSterk Training tegen wie een klacht ingediend wordt;  
Klachtbehandelaar: intern of extern aangesteld persoon die de klacht behandelt;  
Bedrijfsleiding: degene die belast is met de dagelijkse leiding van de onderneming.

### Artikel 2 – Bereik

Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend worden door:

1. klanten van ZelfSterk Training of hun wettelijke vertegenwoordiger;
2. voormalig klanten of hun wettelijk vertegenwoordiger, binnen zes maanden na het beëindigen van de relatie met ZelfSterk Training.

### Artikel 3 – Klachtrecht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. Een klacht dient ten minste te bevatten:

1. de naam en het adres van de klager;
2. de dagtekening;
3. de naam van de trainer waartegen de klacht is gericht;
4. een omschrijving van het gedrag of voorval waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag of voorval.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken, bericht.

### Artikel 4 – Beroepsmogelijkheid bij onafhankelijke derde

ZelfSterk Training is aangesloten bij de Stichting Register Docent Gevaarsbeheersing (SRDG).

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost bestaat er de mogelijkheid om bij het [SRDG](https://www.srdg.nl) in beroep te gaan.

### Artikel 5 – Ontvangstbevestiging

ZelfSterk Training bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken. ZelfSterk Training administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

#### **Artikel 6 – Behandelingstermijn**

ZelfSterk Training Zoetermeer handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst af. Indien de betreffende trainer (of acteur) wegens omstandigheden onbereikbaar is, zal de aangepaste behandelingstermijn schriftelijk worden aangekondigd.



#### **Artikel 7 – Vervolgstappen**

Indien de klager van mening is dat ZelfSterk Training geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn of haar klacht, dan heeft de klager de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de klachtencommissie van het SRDG. Het oordeel van deze klachtencommissie is bindend voor ZelfSterk Training. Consequenties worden onmiddellijk afgehandeld.

#### **Artikel 8 – Geheimhouding**

Een ieder die bij een behandeling van een klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle der partijen betreffende gegevens die bij hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

#### **Artikel 9 – Afhandeling en registratie**

De bedrijfsleiding verzorgt de vernietiging van het klachtendossier na vijf jaar vanaf het moment dat de behandeling van de klacht als afgerond kan worden beschouwd.