Klachtenregeling

ZelfSterk Piekerpoli B.V. | KvK 42035130 l Segment 3, Box D0811 l 6921 RC Duiven
085 105 0496 |info@zelfsterk.nl
Op al onze werkzaamheden zijn onze leveringsvoorwaarden van toepassing.

Klachtenregeling ZelfSterk Piekerpoli B.V.
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 Piekerpoli B.V.;
Klager: een persoon die een klacht indient bij ZelfSterk Piekerpoli B.V.;
Aangeklaagde: de trainer van ZelfSterk Piekerpoli B.V. tegen wie een klacht ingediend wordt;
Klachtbehandelaar: Maurice Derks, belast met de behandeling van klachten;
Bedrijfsleiding: Maurice Derks, belast met de dagelijkse leiding van ZelfSterk Piekerpoli B.V.

Artikel 2 – Bereik
Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend worden door:
1. klanten van ZelfSterk Piekerpoli B.V. of hun wettelijke vertegenwoordiger;
2. voormalig klanten of hun wettelijk vertegenwoordiger, binnen zes maanden na het beëindigen van de relatie met ZelfSterk Piekerpoli B.V..

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
Maurice Derks 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 in beroep te gaan, middels de Klachtenregeling Stichting Docent Gevaarsbeheersing.

Artikel 5 – Ontvangstbevestiging
ZelfSterk Piekerpoli B.V. bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken.
ZelfSterk Piekerpoli B.V. administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscontrole

Artikel 6 – Behandelingstermijn
ZelfSterk Piekerpoli B.V. handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst af. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, wordt de klager hiervan vóór het verstrijken van deze termijn schriftelijk in kennis gesteld. Daarbij wordt de reden van het uitstel toegelicht en wordt aangegeven binnen welke termijn de klacht naar verwachting alsnog zal worden afgehandeld.

Artikel 7 – Vervolgstappen
Indien de klager van mening is dat ZelfSterk Piekerpoli B.V. 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 Piekerpoli B.V.. 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.