

Klachtenprocedure

Kracht & Verbinding

1. Doel van de klachtenprocedure

Deze procedure is bedoeld om een transparante en eerlijke manier te bieden voor deelnemers om klachten in te dienen over de gegeven trainingen. Wij, Jorine en Sandra, streven ernaar om elke klacht serieus te nemen, deze tijdig te onderzoeken en waar mogelijk verbeteringen door te voeren.

2. Wanneer kan een klacht ingediend worden?

Een klacht kan ingediend worden over zaken die betrekking hebben op:

- De inhoud van de training (bijvoorbeeld onduidelijkheden of irrelevante onderwerpen)
- De presentatie en het gedrag van de trainer (bijvoorbeeld onprofessioneel gedrag of gebrek aan interactie)
- De organisatie van de training (bijvoorbeeld onduidelijke communicatie over tijd, locatie, materialen)
- De voorzieningen (bijvoorbeeld technische problemen, locatieomstandigheden)

3. Hoe kan een klacht ingediend worden?

Deelnemers kunnen een klacht indienen door een mail te sturen naar **krachtenverbinding@gmail.com**.

U kunt ook bellen naar: **06 42 57 83 26**

We verzoeken de klager om duidelijk te omschrijven wat het probleem is, wanneer het zich heeft voorgedaan, en eventueel bewijs of voorbeelden die de klacht ondersteunen.

4. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van een klacht wordt deze binnen 5 werkdagen bevestigd. De klacht wordt vervolgens onderzocht door de verantwoordelijke trainer. In sommige gevallen kan er een gesprek met de deelnemer plaatsvinden om meer inzicht in de situatie te krijgen.

5. Reactie op de klacht

Binnen 14 dagen na de ontvangst van de klacht ontvangt de deelnemer een reactie van ons. Afhankelijk van de aard van de klacht, kan deze reactie bestaan uit:

- Een verontschuldiging
- Een uitleg of verduidelijking van de situatie

- Concrete stappen die worden genomen om de situatie te verbeteren
- Eventueel een voorstel voor compensatie (bijvoorbeeld korting op toekomstige trainingen)

6. Onafhankelijke partij

Indien we er gezamenlijk niet uitkomen, zullen we een beroep doen op een onafhankelijke partij.

De onafhankelijke partij is dhr. Overmars. Zijn gegevens zijn op te vragen via **info@krachtenverbinding.nl**

De uitspraak van de onafhankelijke partij is bindend.

7. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen de personen die betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht zullen op de hoogte worden gesteld van de details.

8. Verbeteringen op basis van klachten

Alle ontvangen klachten worden geanalyseerd en waar nodig worden verbeteringen doorgevoerd in de training, de organisatie of het materiaal. Regelmatige feedbacksessies zorgen ervoor dat wij continu leren en onze trainingen blijven verbeteren.

9. Bewaartermijn

Alle klachten en de desbetreffende informatie zal 2 jaar bewaard worden en daarna verwijderd.