

Klachtenprocedure Beter Verbinden

Uiteraard doen wij er alles aan om goede trainingen/ begeleiding te verzorgen en verlenen en alles zorgvuldig te organiseren. Mocht u als klant onverhoopt toch niet tevreden zijn, dan is het belangrijk dat te bespreken. Als dat geen oplossing biedt, kunt u een klacht indienen. Wat kunt u doen als u ontevreden bent?

De eerste stap: een gesprek aangaan met uw trainer/ begeleider. Het is goed mogelijk dat die niet beseft dat u ontevreden bent en waarover. Er kan sprake zijn van een misverstand. Vaak leidt zo'n gesprek al tot een oplossing. Wat als u toch een klacht wilt indienen? Het kan zijn dat een gesprek geen of niet voldoende oplossing biedt. Of er is een goede reden om geen gesprek aan te willen gaan. Dan kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure.

Artikel 1

Begripsbepalingen

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. Klager: opdrachtgever
- c. Aangeklaagde: Beter Verbinden of een uitvoerder namens Beter Verbinden, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. Opdrachtnemer: Beter Verbinden, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Utrecht onder nummer 01167635, gevestigd en kantoor houdende Kerkdwarstraat 16, 3581 RH Utrecht.
- e. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Beter Verbinden een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.

Artikel 2

Indienen van een klacht

U kunt een klacht indienen per e-mail (info@beterverbinden.nl) of per telefoon (06-53471062).

Artikel 2

Termijn Ontvangstbevestiging

U krijgt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging van uw klacht en er zal binnen 5 werkdagen contact met u opgenomen worden om een afspraak te maken om de klacht te bespreken.

Artikel 3

Toelichting klacht en voorstel oplossing

In een persoonlijk gesprek kunt u uw klacht nader toelichten. Vervolgens zal ik met een voorstel komen dat als doel heeft de klacht naar tevredenheid op te lossen. Van dit gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt dat zowel door u als door mij wordt ondertekend. Vervolgens heeft u als klager na dit gesprek 14 dagen de tijd om te bepalen of de klacht voor u voldoende is afgehandeld.

Artikel 4

Termijn

Wanneer u binnen 14 dagen tot de conclusie komt dat u niet tevreden bent over de manier waarop de klacht is behandeld, kunt u dit telefonisch of per e-mail aan ons kenbaar maken. Het gespreksverslag dat eerder werd gemaakt wordt dan aangevuld. Vervolgens zal Beter

Verbinden met nieuwe voorstellen komen om de klacht alsnog op te lossen. Opnieuw geldt een periode van 14 dagen om op deze voorstellen te reageren.

Artikel 5

Onafhankelijke derde

Als het ondanks alle inspanningen niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen die voor beide partijen acceptabel is, zal in overeenstemming tussen Beter Verbinden en u als klager een (onafhankelijke) persoon of commissie worden ingeschakeld. Deze onafhankelijke persoon is de heer J.W. de Jong.

Ingeval van beoordeling stelt de onafhankelijke derde de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien deze onafhankelijke derde afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.

Artikel 6

Bindend advies

Deze onafhankelijke derde partij zal een bindend advies uitbrengen.

Artikel 7

Bewaartermijn

De correspondentie over de klacht wordt vijf jaar bewaard. Alle correspondentie wordt vertrouwelijk behandeld.

Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 16 maart 2020.