



Heart4Happiness

Klachtenbeleid

Heart4Happiness
Bachstraat 171
2324 HH Leiden

Klachtenreglement

Heart4Happiness verzorgt haar diensten zo goed mogelijk en probeert klachten te voorkomen. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als klant heeft u het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is, we onderzoeken de klacht en nemen de klacht serieus. We gebruiken klachten als leermomenten voor de organisatie.

Suggestieformulier

Als u ideeën, tips of opmerkingen heeft voor ons, dan horen wij dat graag van u. Wij zien dit als verbeterpunt. U kunt uw verbeterpunt(en) doorgeven via de mail info@heart4happiness.nl.

Onvrede/klacht

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een trainer of mentor of over een bepaalde gang van zaken bij Heart4Happiness, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid bespreekbaar te maken, te onderzoeken en eventueel op te lossen. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen.

De volgende definitie van een klacht wordt gehanteerd: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

Het indienen van een klacht

Indien u een klacht heeft verzoeken wij de klacht zo spoedig mogelijk per brief op per email in te dienen. De klacht dient binnen 2 maanden nadat de oorzaak van de klacht is ontstaan te worden ingediend.

De klacht dient de volgende gegevens te bevatten:

- Naam, adres en telefoonnummer
- Het email adres
- De opleiding of workshop, of seminar die u heeft gevolgd, datum en tijdstip waarop de oorzaak van uw klacht heeft plaatsgevonden.
- Een heldere omschrijving waar u ontevreden over bent en het doel van uw klacht.
- Per post: Heart4Happiness, afdeling klachten, Bachstraat 171, 2324 HH Leiden

Per email: info@heart4happiness.nl

Behandeling ontvangst schriftelijke klacht

Vanaf dit moment gaat het om een officiële klacht.

- Na ontvangst van de klacht stuurt het secretariaat de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Het secretariaat registreert de klacht en stuurt deze door naar de klachtenverantwoordelijke.
- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht proberen we de klacht via bemiddeling, in dialoog, op te lossen.
- Indien de klacht niet opgelost kan worden door bemiddeling, wordt een onderzoek ingesteld via een hoor- en wederhoorzitting.
- Hierop volgt een besluit.
- De klachtenverantwoordelijke houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren.
- In dat geval brengt de klachtenverantwoordelijke de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld worden doorverwezen naar de externe klachtencommissie die op zijn beurt H4H informeert over de afhandeling van de klacht.
- De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld
- Indien er meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de klager hiervan binnen 1 week op de hoogte gesteld, waarbij de reden van uitstel wordt toegelicht.
- Ook wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Afhandeling van de klacht

Gegrond: je klacht is terecht

Ongegrond: je klacht is onterecht

Geen oordeel: het is niet mogelijk om een beslissing te nemen

Niet ontvankelijk: je klacht voldoet niet aan de hierboven gestelde eisen (bijvoorbeeld te laat ingediend) of het heeft geen betrekking op een klacht.

Het advies van een externe onafhankelijke klachtencommissie, bestaande uit twee personen, is bindend en de klacht wordt twee jaar bewaard.

Er is geen sprake van een klacht, indien:

De klacht langer dan 2 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsvonden

De klacht niet een klacht is maar een procedure of procedurefout.

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt u hierover uiterlijk binnen vier weken schriftelijk of per email bericht van. H4H wil zorgen voor tevreden klanten, daarom wil H4H streven naar het afhandelen van klachten naar ieders tevredenheid.

Wij geloven in dialoog en in oplossingen. Met veel trots delen wij u mede nog nimmer een klacht hebben ontvangen.

Nederlands recht

Het Nederlands recht is op deze regeling van toepassing.

Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 5 september 2012, alle binnen H4H geldende regelingen betreffende de behandeling van klachten worden tegelijkertijd ingetrokken.

D.J.Korver

Dhr. Korver is werkzaam als senior sales en heeft door zijn ervaring voldoende expertise opgebouwd als klachtonderzoeker in de sales. Er is de afgelopen 15 jaar geen klacht ingediend.

Geschillencommissie

De wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg, ook wel de WKKGZ is in 2017 ingevoerd. De wet regelt meer openheid over klachten en ongewenste situaties of gebeurtenissen in de complementaire zorg. De opleiding voor Gelukscoach annex Werkgelukdeskundige kun je volgen omdat je graag Gelukscoach wilt worden middels je eigen praktijk, of deze al hebt, dan wel dat je trainingen binnen organisaties wilt geven over werkgeluk of omdat je je persoonlijk wilt ontwikkelen. Indien je je eigen praktijk wilt starten of al hebt, dan ben je Gelukscoach en is de WKKGZ van toepassing.

Eén van de belangrijkste eisen is een klachtenprocedure en een klachtenfunctionaris en het is belangrijk dat je aangesloten bent bij een door de inspectie van de Volksgezondheid beoordeelde Geschillencommissie. Meestal is aansluiting bij een beroepsvereniging voldoende om aan deze voorwaarden te voldoen. Belangrijk om dit vooraf te controleren.

Wil je geen lid worden van een beroepsvereniging dan zijn er ook andere opties om aan de eisen van de WKKGZ te voldoen. De volgende links zijn voor als coach in je coachpraktijk belangrijk om je in te verdiepen en om je goed te informeren.

- <https://nibig-geschillencommissie.nl/>
- <https://nibig.nl/therapeuten/wkkgz/>
- <https://catcollectief.nl/>
- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>

AVG

Als Gelukscoach binnen je eigen coachpraktijk, is het een voorwaarde om een goede administratie te voeren omdat je met persoonsgegevens van cliënten te maken krijgt. Dit is geregeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming oftewel de AVG. <https://heart4happiness.nl/privacy-verklaring/>

Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie (WDBA)

De Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie is van toepassing als je voor een opdrachtgever gaat geveer. Informeer je goed over deze wet. Tot 1 mei 2016 kon dit met de Verklaring Arbeidsrelatie (VAR). Sinds 1 mei 2016 is deze vervangen door de Wet DBA. Deze wet heeft niet de duidelijkheid en rust gebracht die hij moest brengen. Het kabinet heeft daarom besloten de wet te vervangen. Het streven is om de nieuwe maatregelen op 1 januari 2021 in te laten gaan. Tot die tijd is de Wet DBA van kracht.

- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zelfstandigen-zonder-personeel-zzp/wet-deregulering-beoordeling-arbeidsrelaties-dba>
- <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/modelovereenkomsten/modelovereenkomsten>