

Klachtenregeling Heart4Happiness

Versie 30 juli 2026

Voor trainingen, workshops, lezingen, e-learning, digitale producten en Methode GELUKT

Klachtenverantwoordelijke: Sheila Neijman

Klacht indienen: via het contactformulier op <https://heart4happiness.nl/contact/>

KvK-nummer: 27332602

Onafhankelijke beroepsinstantie / derde:

D.J. Korver | onafhankelijk klachtenbehandelaar

Let op: voor behoud van de CRKBO-registratie moet de onafhankelijke derde een bestaande, met naam genoemde persoon of organisatie zijn die vooraf heeft ingestemd met deze rol.

1. Doel en toepasselijkheid

Heart4Happiness wil haar dienstverlening zorgvuldig, professioneel en met aandacht uitvoeren. Toch kan het voorkomen dat een opdrachtgever, deelnemer of koper niet tevreden is. Deze regeling beschrijft hoe een klacht kan worden ingediend en behandeld.

De regeling geldt voor klachten over trainingen, workshops, lezingen, e-learning, digitale producten, Methode GELUKT, communicatie, facturering en de uitvoering van overeenkomsten door Heart4Happiness.

Een vraag, suggestie of verzoek om een eenvoudige correctie wordt eerst als melding behandeld. Wanneer de melder aangeeft een formele klacht te willen indienen, geldt de procedure hieronder.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over een product, dienst, gedraging, beslissing of nalaten van Heart4Happiness.

Een klacht kan onder meer gaan over:

- de inhoud, organisatie of uitvoering van een dienst;
- de informatievoorziening of communicatie;
- de bejegening door Heart4Happiness of een ingeschakelde trainer;
- toegang tot of werking van een online product;
- betaling, annulering of toepassing van voorwaarden;
- privacy, vertrouwelijkheid of gebruik van materiaal.

3. Eerst samen oplossen

Heart4Happiness geeft er de voorkeur aan om onvrede eerst in een open gesprek te bespreken. Veel vragen of misverstanden kunnen daarmee snel worden opgelost. De opdrachtgever of deelnemer kan hiervoor het contactformulier gebruiken.

Deze informele stap is niet verplicht. Een formele klacht kan ook direct worden ingediend.

4. Een formele klacht indienen

Een formele klacht wordt ingediend via het contactformulier op de website. Vermeld daarbij duidelijk dat het om een formele klacht gaat. Heart4Happiness stuurt na ontvangst een schriftelijke bevestiging, zodat de klager de ingediende informatie kan bewaren.

Vermeld voor een goede behandeling zoveel mogelijk:

- naam en contactgegevens van de klager;
- de betreffende dienst, aankoop of bijeenkomst;
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- een heldere omschrijving van wat er is gebeurd;
- eventuele relevante documenten of correspondentie;
- de gewenste oplossing of uitkomst.

Een klacht wordt bij voorkeur zo spoedig mogelijk ingediend. Een klacht wordt niet uitsluitend wegens tijdsverloop geweigerd wanneer de klacht nog redelijkerwijs kan worden onderzocht.

5. Ontvangst en behandeling

5.1 Heart4Happiness bevestigt de ontvangst van een formele klacht binnen vijf werkdagen.

5.2 De klacht wordt geregistreerd en vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die voor de behandeling nodig zijn, krijgen toegang tot de informatie.

5.3 De klachtenverantwoordelijke onderzoekt de klacht zorgvuldig en past hoor en wederhoor toe. De klager en eventueel betrokken personen krijgen gelegenheid hun standpunt toe te lichten.

5.4 Heart4Happiness probeert eerst tot een passende oplossing te komen door uitleg, herstel, bemiddeling of een andere redelijke maatregel.

5.5 Uiterlijk binnen vier weken na ontvangst ontvangt de klager een inhoudelijke reactie of beslissing.

5.6 Wanneer meer tijd nodig is, ontvangt de klager vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk de reden van het uitstel en een concrete indicatie van de nieuwe beslistermijn. Heart4Happiness streeft ernaar de klacht uiterlijk binnen zes weken af te handelen.

6. Mogelijke uitkomsten

De schriftelijke beslissing bevat de bevindingen, de conclusie en eventuele maatregelen. Een klacht kan geheel of gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet te beoordelen zijn.

Wanneer de klacht gegrond is, vermeldt Heart4Happiness welke oplossing of verbetermaatregel wordt aangeboden en binnen welke termijn deze wordt uitgevoerd.

7. Beroep bij een onafhankelijke derde

Wanneer de klager het niet eens is met de afhandeling, kan binnen vier weken na de beslissing schriftelijk beroep worden ingesteld bij:

D.J. Korver

Onafhankelijk klachtenbehandelaar | djkorver@gmail.com

De onafhankelijke derde heeft geen direct belang bij Heart4Happiness, de klager of de betreffende klacht en past eveneens hoor en wederhoor toe.

Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor Heart4Happiness. Eventuele gevolgen van het oordeel worden door Heart4Happiness binnen vier weken uitgevoerd, tenzij in het oordeel een andere termijn staat.

De beroepsprocedure laat het recht van de klager om zich tot de bevoegde rechter te wenden onverlet.

8. Kosten

Aan de interne klachtenbehandeling zijn geen kosten verbonden. Voor een beroep bij een externe organisatie kunnen alleen kosten gelden wanneer deze vooraf duidelijk door die organisatie zijn bekendgemaakt. Heart4Happiness brengt zelf geen kosten in rekening voor het indienen van een klacht.

9. Privacy en bewaartermijn

Klachten en bijbehorende persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling, registratie, kwaliteitsverbetering en het voldoen aan wettelijke of contractuele verplichtingen.

Het klachtdossier wordt twee jaar na definitieve afhandeling bewaard en daarna verwijderd, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is vanwege een juridisch geschil of wettelijke verplichting.

De klacht wordt niet zonder geldige grondslag met derden gedeeld. Meer informatie staat in de privacyverklaring van Heart4Happiness.

10. Geen benadeling

Het indienen van een klacht leidt niet tot benadeling van de klager. Heart4Happiness kan wel redelijke maatregelen nemen wanneer een klacht aantoonbaar bedreigend, discriminerend of misbruik van de procedure is.

11. Evaluatie en verbetering

Heart4Happiness gebruikt geanonimiseerde leerpunten uit klachten om de kwaliteit van informatie, dienstverlening en processen te verbeteren.

Deze klachtenregeling wordt periodiek en bij relevante wijzigingen in wetgeving, dienstverlening of CRKBO-eisen geëvalueerd.

12. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 30 juli 2026 en vervangt eerdere klachtenregelingen van Heart4Happiness.

Op deze regeling is Nederlands recht van toepassing.