

# Klachten reglement

## Onverhoopt toch een klacht?

De medewerkers, coaches en trainers van Ster in Zorg doen hun uiterste best om iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch zou het kunnen gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent of dat je een klacht hebt. In dat geval is de klachtenprocedure van toepassing:

1.
  1. Een klacht over de door Ster in Zorg geleverde diensten dient binnen 30 dagen na levering of na kennisneming hiervan, per post en/of email aan Diana Stassen eigenaresse Ster in Zorg ([diana@sterinzorg.nl](mailto:diana@sterinzorg.nl)) kenbaar gemaakt te worden.
  2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
    - de naam en het adres van de klager;
    - de datum;
    - een omschrijving van hetgeen waartegen bezwaar gemaakt wordt.
  3. Klachten die door Ster in Zorg worden ontvangen, zullen te allen tijde vertrouwelijk behandeld worden.
  4. Op een ontvangen klacht zal binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging volgen met daarin de termijn (doch uiterlijk binnen vier weken), waarbinnen een schriftelijke reactie verwacht kan worden.
  5. Ster in Zorg onderzoekt de klacht en vraagt indien nodig aanvullende informatie op en/of nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
  6. Mocht het onverhoopt niet lukken om binnen de afgesproken termijn te reageren, dan wordt dit schriftelijk kenbaar gemaakt met daarin de reden en nieuwe termijn.
  7. Ingediende klachten worden minimaal tot 2 jaar na datum ontvangst bewaard.
  8. Ster in Zorg zal er alles aan doen om de klacht naar beider tevredenheid op te lossen.

Wanneer we toch onverhoopt een mogelijk geschil niet gezamenlijk opgelost krijgen, verwijzen we je naar mr. Didier Voorjans ([info@zuiverjuridisch.nl](mailto:info@zuiverjuridisch.nl)).

Dit is een derde onafhankelijke instantie die de klacht in behandeling kan nemen. Ster in Zorg conformeert zich aan de besluitvorming van mr. Didier Voorjans.