



## **KLACHTENPROCEDURE**

### **Klachtenregeling**

STAPKRACHT zal er alles aan doen opdrachtgevers, deelnemers en coachklanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het gebeuren dat er een klacht is of dat er suggesties zijn voor verbetering. Als dat zo is, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op, goede communicatie staat bij ons voorop. STAPKRACHT zal zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen vier weken, op de klacht reageren. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

STAPKRACHT streeft er naar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen worden gecombineerd en waar beide partijen vrede mee hebben. STAPKRACHT verplicht zich tot geheimhouding.

Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en STAPKRACHT, dan zullen partijen trachten dit geschil door minnelijk overleg op te lossen. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan onafhankelijke deskundigen voor advies of bemiddeling. Indien het geschil hierdoor niet wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan een bevoegde burgerlijke rechter. Op alle offertes en op alle opdrachten is het Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van elk ander recht.

Bij vragen kunt u contact opnemen met de directie van STAPKRACHT:

[info@stapkracht.nl](mailto:info@stapkracht.nl)

Anco Weijman: 06-25066446

Haike Nillesen: 06-40110333

### **Klachtenprocedure**

Voor de afhandeling van klachten bij STAPKRACHT is de directie verantwoordelijk.

Van klachten die per telefoon worden ingediend, wordt een notitie gemaakt door degene die de klacht aanneemt. Klachten, inclusief die wij niet direct telefonisch hebben kunnen afhandelen, dienen schriftelijk te worden ingediend via e-mail naar [info@stapkracht.nl](mailto:info@stapkracht.nl) of per brief naar het postadres van STAPKRACHT.

Indien iemand een klacht indient wordt het volgende vastgelegd:

- Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker);
- Korte beschrijving van de klacht;
- Datum waarop de klacht is binnengekomen;
- Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd);
- Gemaakte afspraken;
- Door wie is de klacht afgehandeld;
- Wat is de datum van de afhandeling. Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in de klachtenregistratie. Alle schriftelijke klachten en notities n.a.v. telefonische klachten worden voorgelegd aan de directie en bewaard in de daarvoor bestemde klachtenregistratie.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.



STAPKRACHT of de door haar aangewezen persoon neemt contact op met de bringer van de klacht voor verdere verduidelijking en afhandeling en maakt een notitie van dit gesprek in het dossier in de klachtenregistratie.

Afhandeling van een klacht vindt in beginsel plaats binnen een termijn van een maand. Binnen vier weken zal STAPKRACHT een voorstel doen naar de klager, over hoe STAPKRACHT het probleem denkt op te lossen. Is de klager akkoord met de inhoud daarvan, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Is de klager opnieuw niet akkoord, dan volgt een periode van maximaal 8 weken van bemiddeling. Eerst zal om bemiddeling worden gevraagd door een onafhankelijke partij aangewezen door STAPKRACHT en een onafhankelijke partij aangewezen door de klager.

Leidt dit niet tot een oplossing dan zal door beide onafhankelijke partijen een derde onafhankelijke partij worden gevraagd om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Leidt ook dit niet tot een oplossing, dan zal de klager zich moeten wenden tot een bevoegde rechter.

Antwoord op een klacht wordt in beginsel telefonisch afgehandeld en daarna schriftelijk aan de klant bevestigd. Hiervan wordt een kopie bewaard in het dossier. De klachten worden gedurende 7 jaar bewaard.