

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt door vermelding op de website van www.sstrong.nl/klachtenregeling.

Voor het inschakelen van een vertrouwenscontactpersoon (VCP) , kun je je wenden tot: Joyce van Hooij, te bereiken via email joycevanhooij@gmail.com

1. Begripsbepaling

In deze klachten- en geschillenregeling wordt verstaan onder:

- **Kruyning Training & Coaching/Opdrachtnemer:** de directie van Kruyning Training & Coaching, verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Alle opleidingen die door Kruyning Training & Coaching worden verzorgd, vallen onder deze klachtenregeling. (bereikbaar via: info@sstrong.nl).
- **Klacht:** iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van ongenoegen over een training van Kruyning Training & Coaching.
- **Klager:** de Opdrachtgever die een schriftelijke, niet anonieme klacht bij Kruyning Training & Coaching indient.
- **Opdrachtgever:** de partij (organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met Kruyning Training & Coaching.

2. Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen Kruyning Training & Coaching en Opdrachtgever.

3. Vertrouwelijkheid

Zowel Kruyning Training & Coaching als de Opdrachtgever, zullen de aan hen toevertrouwde gegevens vertrouwelijk behandelen en deze niet aan derden bekend maken voor zo ver het gegevens betreft die aan hen ter kennis zijn gekomen, op welke wijze ook, bij de behandeling van een klacht of geschil.

4. Klachten

Indiening en inhoud klacht

4.1 Klachten over de geleverde zaken en/of diensten dienen binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk (per e-mail) te worden ingediend bij Kruyning Training & Coaching.

De klacht dient in ieder geval te bevatten:

- Naam en (e-mail)adres Klager
- Datum klacht
- Duidelijke omschrijving van de klacht (incl. datum en plaats)
- Reden van de klacht
- Wijze waarop Kruyning Training & Coaching de klacht weg zou kunnen nemen

Indien een klacht niet binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij Kruyning Training & Coaching, wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met Kruyning Training & Coaching of de wet mocht hebben. Het indienen van een klacht ontslaat Opdrachtgever niet van zijn of haar financiële verplichting.

Ontvangst en afhandeling klacht

4.2 Kruyning Training & Coaching bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk aan Klager, maar uiterlijk binnen 8 dagen na ontvangst.

4.3 Kruyning Training & Coaching reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Indien Kruyning Training & Coaching meer tijd nodig heeft voor het behandelen van, althans het reageren op de klacht, zal Kruyning Training & Coaching dat binnen 8 dagen na ontvangst aan de Klager mededelen. In voorkomend geval motiveert Kruyning Training & Coaching het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om op de klacht te reageren.

4.4 De reactie op de klacht kan een schriftelijk standpunt inhouden, of een uitnodiging tot mondeling overleg. Bij dit laatste zullen partijen trachten tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.

4.5 Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, wordt een gecertificeerd mediator, als onafhankelijke derde benoemd.

4.6 Als Klager zich na het definitieve standpunt van de mediator niet kan vinden in de geboden oplossing, is er in laatste instantie een gang naar de civiele rechter mogelijk.

4.7 Klachten en de wijze van afhandeling worden door Opdrachtnemer geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.