

# **Klachtenregeling Bergenbalans Levensreis Coaching & Therapie**

## **(hierna benoemt als Bergenbalans)**

Bergenbalans probeert klachten te voorkomen, mochten er ondanks dat toch klachten ontstaan, dan probeert Bergenbalans deze klachten op te lossen. Elke klacht wordt serieus genomen en onderzocht. Het doel van klachtonderzoek is het herstel van vertrouwen tussen Bergenbalans en haar cliënt(en) en het benoemen van leermomenten voor de organisatie.

Wij streven naar een optimale kwaliteit en professionaliteit, het correct en tijdig afhandelen van eventuele klachten speelt hierin een belangrijke rol.

Indien u klachten heeft, dan horen we dat graag zo spoedig mogelijk. Op deze wijze kunnen we deze ongewenste situatie snel oplossen. Alle klachten behandelen wij op dezelfde manier:

### **Het indienen van een klacht**

- Ingezonden klachten zullen te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.
- In eerste instantie dient u uw klacht mondeling in bij de betreffende therapeut, trainer of opleider.
- Dien je klacht zo spoedig mogelijk per brief of per e-mail in.
- De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en kan nooit anoniem ingediend worden. Na ontvangst wordt een klachtdossier geformeerd.
- De klacht dient de volgende gegevens te bevatten: naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, datum en tijdstip van de gebeurtenis, over wie en/of wat je ontevreden bent en het doel van je klacht.

Brief aan:

Bergenbalans Levensreis Coaching & Therapie  
Prins Hendriklaan 3  
6442 AA Brunssum

Per e-mail aan:

Bergenbalans Levensreis Coaching & Therapie  
info@bergenbalans.com

### **Hoe wordt mijn klacht opgelost?**

- De afdeling Support registreert de klacht en zorgt ervoor dat je klacht bij de verantwoordelijke van de betreffende afdeling terecht komt.
- Je ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging met betrekking tot de klacht.
- In eerste instantie zal getracht worden je klacht door bemiddeling op te lossen.
- Indien de klacht niet door bemiddeling kan worden opgelost dan zal een onderzoek naar de klacht plaatsvinden met gebruikmaking van hoor- en wederhoor. Hierna wordt een beslissing genomen over de klacht.
- Alle klachten handelen wij vervolgens binnen vier weken af. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, stellen wij u binnen de eerder aangegeven termijn van vier weken op de hoogte waarbij reden van uitstel wordt toegelicht. Tevens geven wij u dan een indicatie wanneer wij u uitsluitel geven.
- Alle klachten registreren wij voor minimaal 1 jaar.
- Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord of de wijze waarop u behandeld bent dan kunt u contact opnemen met: Klachtencommissie <Naam>

### **Niet in behandeling nemen van een klacht**

- Bergenbalans hoeft je klacht niet te behandelen als deze gaat over een gebeurtenis die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

- Bergenbalans hoeft je klacht niet in behandeling te nemen als deze handelt over een gebeurtenis die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is voorgelegd.
- Als je klacht niet in behandeling wordt genomen dan ontvang je hierover uiterlijk binnen vier weken schriftelijk bericht.

**Nederlands recht**

Het Nederlands recht is op deze regeling van toepassing.

**Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 15.12.2021 alle binnen Bergenbalans geldende regelingen betreffende de behandeling van klachten worden tegelijkertijd ingetrokken.

Brunssum 15.12.2021

Bergenbalans