Klachten reglement

Versie: 1.1 **Ingangsdatum:** november 2026 **AVG:** conform

Deze klachtenregeling beschrijft hoe Gelukzusters V.O.F. omgaat met klachten van deelnemers, opdrachtgevers en cliënten, en welke stappen worden gevolgd om een klacht zorgvuldig en vertrouwelijk te behandelen.

1 DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

Gelukzusters streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening op het gebied van opleidingen, trainingen, coaching, managementondersteuning en advies. Wanneer een deelnemer, opdrachtgever of cliënt niet tevreden is, nemen wij dit serieus. Het doel van deze regeling is klachten zorgvuldig en vertrouwelijk te behandelen, samen tot een passende oplossing te komen en de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

2 TOEPASSINGSGEBIED

Deze regeling geldt voor alle diensten van Gelukzusters, waaronder opleidingen, trainingen, coaching, managementondersteuning en advieswerkzaamheden. De regeling geldt ook voor werkzaamheden uitgevoerd door ZZP-ers die ingeschakeld zijn door Gelukzusters.

3 INDIENEN VAN EEN KLACHT

Een klacht kan betrekking hebben op de uitvoering van een opdracht, bejegening, communicatie, dienstverlening, administratieve processen of financiële zaken die direct samenhangen met de opdracht. Een klacht wordt schriftelijk ingediend en bevat minimaal naam, contactgegevens, datum, omschrijving van de klacht en eventuele relevante documenten.

Een klacht wordt schriftelijk ingediend via:

- E-mail: info@gelukzusters.nl
- Postadres: Gelukzusters V.O.F., Wilhelminastraat 90C, 5104 GD, Dongen

4 INFORMELE OPLOSSING

Voordat de formele procedure wordt gestart, probeert Gelukzusters de klacht indien mogelijk eerst in overleg met de klager op te lossen.

5 BEHANDELING VAN DE KLACHT

Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging. De klacht wordt behandeld door de eigenaar die niet direct betrokken is geweest bij de situatie. Indien beide eigenaren betrokken zijn, wordt een onafhankelijke derde gevraagd de klacht te beoordelen. De klager en betrokkenen krijgen gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Gelukzusters streeft ernaar de klacht binnen 4 weken af te handelen. Indien er meer tijd nodig is, wordt de klager hierover binnen de genoemde 4 weken geïnformeerd.

6 UITSPRAAK

De klager ontvangt schriftelijk een samenvatting van de klacht, de bevindingen, de beslissing en eventuele verbetermaatregelen.

7 ONAFHANKELIJKE BEOORDELING

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan een onafhankelijke beoordeling worden gevraagd. Voor coaching kan gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling van de NOBCO voor zover van toepassing. Voor trainingen kan gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling van de NOBTRA voor zover van toepassing. Voor overige dienstverlening wijst Gelukzusters in overleg met de klager een onafhankelijke externe deskundige aan. Dit is Alain Koolen. Vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris. Deze onafhankelijke derde doet een bindende uitspraak. Gelukzusters volgt deze uitspraak binnen 14 werkdagen op.

8 VERTROUWELIJKHEID

Alle betrokkenen behandelen informatie over klachten vertrouwelijk. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG.

9 REGISTRATIE EN BEWAARTERMIJN

Iedere klacht wordt geregistreerd. Klachten en de wijze van afhandeling worden minimaal twee jaar bewaard en gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

10 KOSTELOOSHEID

Het indienen en behandelen van een klacht is kosteloos voor de klager.

11 VASTSTELLING

Dit klachtenreglement is vastgesteld door Gelukzusters V.O.F. en treedt in werking op de datum van vaststelling.

Vragen over deze klachtenregeling? Neem contact op via **info@gelukzusters.nl**