



Klachtenprocedure

Kracht door balans hecht aan tevreden relaties. Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over onze producten of diensten, laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten. Dit kan het beste in een goed gesprek. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen met de betrokken medewerker(s) om uw ontevredenheid te uiten en samen te zoeken naar een oplossing.

Formele schriftelijke klacht

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u binnen 12 maanden na het ontstaan van de klacht een formele schriftelijke klacht indienen. U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier, dat u op de website vindt op de pagina "Over ons".

Dit formulier kunt u sturen naar:

Kracht door balans
T.a.v. Mevr. Drs. D.M. Matto, directeur
Postbus 555
3800 AN Amersfoort

Wat gebeurt er met uw klacht?

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. U ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht. Naar aanleiding van uw klacht wordt informatie ingewonnen bij de medewerker(s) die op het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak. Als wij naar aanleiding van dit eerste onderzoek meer informatie van u nodig hebben, vragen wij u om een nadere toelichting. Binnen 4 weken wordt uw klacht afgehandeld en ontvangt u schriftelijk een reactie, waarin ons standpunt wordt toegelicht.

Opname van de klacht in de klachtenadministratie

Uw klacht wordt in onze klachtenadministratie geregistreerd, waarbij de volgende gegevens genoteerd worden:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw klacht
- een nadere omschrijving van uw klacht
- de indieningsdatum van uw klacht
- de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
- de opleiding, cursus of training
- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie. Klachten en beschrijving van de afhandeling van de klachten worden geregistreerd en gedurende twee jaar bewaard.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot de Klachtencommissie:

Klachtencommissie Kracht door balans, T.a.v. Mevr. I. Heijs, Voorzitter, Postbus 555, 3800 AN Amersfoort
De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor beide partijen.