



Klachtenregeling

Kruijs Advies & Training

1 januari 2025

Klachtenregeling

1. Indienen van een klacht

- Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij Bianca Rosalia-Kruijs van Kruijs Advies & Training.
- De klacht kan betrekking hebben op de door Kruijs Advies & Training geleverde diensten.
- De klachtenregeling voldoet aan de relevante wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Voorafgaand aan een formele klacht kan de klager binnen vijf werkdagen contact opnemen voor een informeel overleg, om te proberen de klacht sneller op te lossen.

2. Bevestiging van ontvangst

- Na ontvangst van de klacht stuurt Kruijs Advies & Training een schriftelijke bevestiging naar de klager.
- In deze bevestiging staan de datum waarop de klacht is ontvangen en een korte samenvatting van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

3. Termijn voor klachten

- Klachten worden alleen behandeld als ze betrekking hebben op situaties die minder dan vier weken voor de indiening hebben plaatsgevonden.
- Als de aard van de klacht dit vereist, kan in overleg met de klager en andere betrokken partijen een langere termijn worden vastgesteld. De klager wordt hierover tijdig geïnformeerd.

4. Geen behandeling van de klacht

- Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, informeert Kruijs Advies & Training de klager hierover binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

5. Behandeling van de klacht

- Bianca Rosalia-Kruijs behandelt de klacht in eerste instantie.
- Zij onderzoekt de klacht en geeft binnen drie weken schriftelijk een reactie.
- Tijdens deze periode vindt er geen verdere communicatie plaats tussen de klager en Kruijs Advies & Training, zodat het onderzoek onafhankelijk en zorgvuldig kan worden uitgevoerd.
- In geval van onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte of overmacht, kan de afhandelingstermijn worden verlengd.
- De klager wordt hierover tijdig geïnformeerd.

6. Escalatie naar een onafhankelijke derde

- Als de klager en Bianca Rosalia-Kruijs niet tot een oplossing komen, wordt de klacht doorgestuurd naar een onafhankelijke derde te weten Nathalie Sie van Interventie Academie (info@interventieacademie.nl).
- Indien de aangewezen onafhankelijke derde niet beschikbaar is, zal in overleg een andere onafhankelijke deskundige worden ingeschakeld.
- De kosten voor het inschakelen van een onafhankelijke derde worden gedragen door Kruijs Advies & Training, tenzij anders schriftelijk overeengekomen met de klager.
- Deze afspraken worden voorafgaand aan het inschakelen van de derde partij vastgelegd.
- Kruijs Advies & Training streeft naar een zo objectief mogelijke afhandeling.

7. Vertrouwelijkheid

- Alle betrokkenen behandelen de klacht vertrouwelijk.
- Er mag niet openbaar (zoals via sociale media of in openbare bijeenkomsten) over de klacht worden gecommuniceerd.
- Alle gegevens worden opgeslagen volgens de geldende privacywetgeving (AVG).
- Openbare communicatie zonder wederzijds goedvinden is niet toegestaan en kan leiden tot juridische stappen.

8. Hoor en wederhoor

- Zowel de klager als de betrokken persoon krijgt de mogelijkheid om gehoord te worden.
- Van beide gesprekken wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan de betrokkenen wordt toegestuurd.

9. Afhandeling door de onafhankelijke derde

- Nathalie Sie handelt de klacht af binnen zes weken.
- Haar oordeel is bindend voor zowel de klager als Kruijs Advies & Training.
- Het bindende oordeel sluit verdere juridische stappen door beide partijen uit, tenzij er sprake is van evidente strijd met de wet.
- Als beide partijen dit wensen, kan de klacht ook via mediation worden opgelost. De kosten hiervan worden in overleg verdeeld.

10. Uitkomsten en maatregelen

- Kruijs Advies & Training stelt de klager schriftelijk op de hoogte van de uitkomsten van het onderzoek en van eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden genomen.

11. Registratie en gegevensbeheer

- Kruijs Advies & Training registreert alle ingediende klachten, inclusief de aard van de klachten en de getroffen maatregelen.
- Gegevens over klachten worden bewaard gedurende een periode van één jaar, tenzij een langere bewaartermijn vereist is op grond van wettelijke verplichtingen, zoals fiscale of juridische eisen, of bij een lopend geschil.