

Klachtenprocedure & Geschillenregeling

Dorothea Verhagen | Sterkjezelfzijn Training & Coaching probeert klachten te voorkomen, mochten er ondanks dat toch klachten ontstaan, dan probeert Dorothea Verhagen | Sterkjezelfzijn T&C deze klachten op te lossen. Elke klacht wordt serieus genomen en onderzocht. Het doel van klachtonderzoek is het herstel van vertrouwen tussen Dorothea Verhagen | Sterkjezelfzijn T&C en haar klanten(en) en het benoemen van leermomenten voor de organisatie.

Termijn indienen van een klacht:

Klachten dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Dorothea Verhagen | Sterkjezelfzijn Training & Coaching.

Dien je klacht binnen 30 dagen na afronding van de dienstverlening in per mail of per brief.

brief: Dorothea Verhagen

Sterkjezelfzijn Training & Coaching,

Loevestein 85, 2403 JE Alphen aan den Rijn.

email: contact@dorotheaverhagen.nl

De klacht dient de volgende gegevens te bevatten: naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, de die je volgt of hebt gevolgd, datum en tijdstip van de gebeurtenis, over wie en/of wat je ontevreden bent en het doel van je klacht.

Privacy:

Een klacht zal door Dorothea Verhagen | Sterkjezelfzijn T&C altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Ontvangstbevestiging:

Dorothea Verhagen | Sterkjezelfzijn T&C zal binnen 1 week de ontvangst van de klacht bevestigen.

Behandeling 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.



Dorothea Verhagen
Update 12 mei 2026

Geschillenregeling:

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat er een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Geschillen tussen de klant en Dorothea Verhagen | Sterkjezelfzijn T&C over de totstandkoming of de uitvoering van de geleverde diensten kunnen zowel door de klant als door Dorothea Verhagen | Sterkjezelfzijn T&C aanhangig gemaakt worden bij:

Mevr M. Westert,
email: mdwestert@gmail.com
Mevr M Westert treedt op als geschillencommissie.

De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling indien de klant zijn/haar klacht bij Dorothea Verhagen | Sterkjezelfzijn T&C heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens te kunnen voorleggen aan de geschillencommissie moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.

Een geschil dient binnen de drie maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies en zal worden afgehandeld binnen 6 weken.

Dorothea Verhagen | Sterkjezelfzijn T&C bewaart de klacht en de wijze van afhandeling gedurende een periode van twee jaar.

Het advies kan zijn:

Gegronde: je klacht is terecht

Ongegronde: je klacht is onterecht

Geen oordeel: het is niet mogelijk om een beslissing te nemen

Niet ontvankelijk: je klacht voldoet niet aan de eisen omdat deze bijvoorbeeld te laat is ingediend of dat het gaat over een onderwerp waarvoor andere procedures bestaan.

Van dit advies word je in principe binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk geïnformeerd. Documentatie van de klachten worden 2 jaar bewaard.

Nederlands recht: Het Nederlands recht is op deze regeling van toepassing.



Dorothea Verhagen
Update 12 mei 2026