



Chantal van Arensbergen

*eigen regie*

## **KLACHTENREGLEMENT CHANTAL VAN ARENSBERGEN EIGEN REGIE**

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Chantal van Arensbergen -verder aangeduid als CvanA- dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

1. Wanneer u met uw directe contactpersoon van CvanA niet tot een goede oplossing van uw klacht kunt komen, kunt u uw klacht binnen 4 weken na het voorval schriftelijk middels klachtenregistratieformulier indienen bij CvanA. De klacht kan zowel betrekking hebben op de trainer/coach van CvanA als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van CvanA werkzaamheden ten behoeve van klanten van CvanA heeft verricht. Het klachtenregistratieformulier is per mail, telefonisch of schriftelijk op te vragen bij CvanA.
2. De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als het een gedraging en/of uitlating betreft die niet ter plekke met dienstdoende trainer/coach/begeleider/leiding is besproken of die langer dan 8 weken voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld. De klager wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld. Als deze termijn niet haalbaar blijkt, krijgt de klager schriftelijk met motivering van de reden(en) te horen op welke termijn de klacht wel afgehandeld kan worden.
5. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden. Partijen kunnen ook worden uitgenodigd met elkaar in gesprek te gaan.
6. Van het **niet** in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht, met opgaaf van reden, schriftelijk in kennis gesteld.



Chantal van Arensbergen

*eigen regie*

- 7.** De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- 8.** De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- 9.** Als partijen er niet uit komen, wordt een onafhankelijke derde ingeschakeld, te weten Mediation Hillen&Hillen. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend. Eventuele consequenties worden door CvanA snel afgehandeld.
- 10.** CvanA draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Ingediende klachten worden voor de duur van 2 jaar bewaard.



Chantal van Arensbergen

*eigen regie*

### **Klachtenregistratie formulier**

Bent u ontevreden over de dienstverlening van Chantal van Arensbergen of vindt u dat u door een trainer/coach/begeleider niet correct behandeld bent, dan kunt u een klacht indienen. De klacht wordt alleen in behandeling genomen als u de klacht eerst ter plekke heeft voorgelegd aan dienstdoende trainer/coach/begeleider/leiding.

Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen, is het belangrijk dat u het formulier zo volledig mogelijk invult. Uiteraard is daarvoor nodig dat u alle velden met een \* invult.

#### **Gegevens klager**

Naam: \*

Achternaam: \*

Adres: \*

Postcode: \*

Plaats: \*

Telefoon: \*

Email:

#### **Gegevens van degene op wie de klacht betrekking heeft -als het een persoon betreft-**

Naam: \*

Achternaam: \*

Adres:

Postcode:

Plaats:

Telefoon:

Email:

#### **Datum en tijdstip voorval/situatie waarop klacht betrekking heeft:\***

#### **Omschrijving van uw klacht inclusief beschrijving van de situatie en het eventuele voorval\*:**



Chantal van Arensbergen  
*eigen regie*

**Stuur uw klacht naar:**

Chantal van Arensbergen Eigen Regie  
T.a.v. mevr. C. van Arensbergen  
Colenbranderstraat 7  
2313 PX Leiden

Dank u wel voor de genomen moeite.  
U ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging.