

# Klachtenregeling

*Bent u ontevreden of wilt u een klacht indienen?*

Wij werken continu aan onze kwaliteit en vinden het zeer belangrijk dat u tevreden bent over de dienstverlening van de ACT-inclusief. Indien u een klacht heeft kunt u ons dit telefonisch of [per e-mail](#) laten weten. Door deze melding stelt u ons in staat onze dienstverlening verder te verbeteren. Ons trainingsbureau streeft naar een goede klachtenafhandeling en zal alles in het werk stellen om tot een geschikte oplossing te komen.

Hieronder staat onze klachtenprocedure beschreven.  
Indien gewenst kunt u rechtstreeks naar [ons klachtenformulier](#) gaan.

## Klachtenprocedure

1. Waar mogelijk overleggen we directe oplossingen. Klachten en/of opmerkingen worden door de trainer/coach zoveel mogelijk direct en persoonlijk verwerkt. Wanneer dit onvoldoende tevredenstellend blijkt vragen we u [het klachtenformulier](#) in te vullen.
2. U ontvangt binnen twee dagen bevestiging van ontvangst van de klacht.
3. U ontvangt binnen twee weken na ontvangst een schriftelijke reactie, wanneer dit voldoende passend blijkt. In de meeste gevallen zal de trainer/coach, voorafgaand de schriftelijke reactie, binnen enkele dagen contact met u opnemen om de klacht te bespreken.
4. Mocht de afhandeling van een klacht langer duren dan twee weken, dan wordt u hiervan binnen deze twee weken op de hoogte gesteld. Tevens wordt aangegeven wat de reden van de vertraging is en de verwachte termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal worden.
5. Klachten of opmerkingen de wijze van afhandeling worden door ons geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard.
6. Mocht onze organisatie uw klacht onverhoopt nog niet naar behoren hebben opgelost, dan kunt u uw klachten wenden tot een onafhankelijke mediator, *dhr. Lalji (HR-professional)* ([iwanlalji@outlook.com](mailto:iwanlalji@outlook.com)).
7. Het oordeel van de onafhankelijke mediator is voor *ACT-inclusief* bindend; eventuele consequenties zullen binnen 30 dagen na oordeel worden afgehandeld.
8. Uw klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

## Contact met ACT-inclusief

Contact: Hans Pollen

email: [info@act-inclusief.nl](mailto:info@act-inclusief.nl)

[www.act-inclusief.nl](http://www.act-inclusief.nl)