

## Klachtenprocedure ALICEWIEGERS

### Artikel 1: Definities

1. AW: ALICEWIEGERS.nl, Elektroweg 11z, 3051 NB Rotterdam
2. Klager: een deelnemer aan een training, maatwerk of open aanbod, of een coachingstraject.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van een training of coachtraject van AW of de wijze waarop deze wordt gegeven.

Heeft een deelnemer een klacht klachten dan probeert zij/hij deze in eerste instantie met AW of betreffende trainer/coach op te lossen. Lukt dit niet dan kan zij/hij een klacht indienen.

De klacht omvat tenminste:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- korte omschrijving van de klacht
- de gronden van de klacht

### Artikel 2: Indienen van een klacht

Deelnemer stuurt haar klacht naar ALICEWIEGERS, Elektroweg 11z, 3051 NB Rotterdam of per e-mail naar [alice@alicewiegers.nl](mailto:alice@alicewiegers.nl)

Binnen 5 werkdagen stuurt AW een bevestiging van ontvangst.

### Artikel 3: Behandeling van de klacht

3.1 AW streeft ernaar dat iedere opdrachtgever/cliënt tevreden is met het resultaat van het traject. AW zal altijd proberen tegemoet te komen aan een klacht van de opdrachtgever en streeft ernaar deze naar tevredenheid uit de wereld te helpen in goed overleg. Voor een goede afwikkeling van klachten, maakt AW gebruik van een klachtenprotocol.

3.2 Als er toch geschillen blijven bestaan worden die van één van beide partijen voorgelegd aan een onpartijdige bemiddelaar of de [klachtencommissie van de NOBCO](#). Het oordeel van de klachtencommissie is bindend voor AW.

Leidt deze bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat voor klager, dan staat het haar/hem vrij het conflict aan de burgerlijke rechter voor te leggen.

3.3 Rechtsverhoudingen tussen opdrachtgevers, AW en derden zijn onderworpen aan het Nederlandse recht.

### **Termijn voor indienen klachten**

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klacht is ontstaan.

### **Vertrouwelijkheid klachten**

AW garandeert de deelnemer dat elke klacht vertrouwelijk, zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

### **Termijnen uitspraak klachten**

AW beslist zo mogelijk binnen vier werkweken na indiening van de klacht. Zij stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. Mocht er langere tijd nodig zijn dan krijgt u binnen deze vier werkweken een nieuwe termijn te horen.

### **Registratie van klachten**

Schriftelijke klachten worden gedurende een periode van zes maanden bewaard in een klachtenregister

Rotterdam, oktober 2023