



Artikel 1: Definities

1. Organisatie: Werk vanuit je hart, gevestigd te 8032 MK, Zwolle aan de Fluessen 32.
2. Klager: een deelnemer aan een training of organisatie die een incompany-training heeft afgenomen.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de training bij Werk vanuit je hart of de wijze waarop deze wordt gegeven.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht kan per e-mail worden ingediend bij Mireille Molenaar van Werk vanuit je hart via het e-mailadres: info@werkvanuitjehart.nl. Ook kan de klager telefonisch contact opnemen met Mireille Molenaar via het telefoonnummer (06) 12191664.

1

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. Werk vanuit je hart zal de ontvangst van de klacht binnen een week via e-mail bevestigen aan klager.
2. Gestreefd wordt om binnen 14 dagen na het ontvangen van de klacht een gezamenlijk gesprek te voeren over een mogelijke oplossing. Het streven is om in onderling overleg een oplossing te vinden. Van dit gesprek wordt een verslag opgesteld en aan klager verzonden.
3. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
4. De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.

Artikel 4: Onafhankelijke klachtenfunctionaris

1. Mocht er gezamenlijk geen oplossing gevonden worden, dan kan klager zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris Jacobien Kleve, MfN Registermediator van Kleve Mediation, (088) 030 42 28 of (06) 13 21 05 66,

2. Klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld.
3. Het optreden van de klachtenfunctionaris is gericht op dialoog: gezamenlijk zoeken naar een oplossing voor de klacht.
4. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht binnen vier weken nadat deze aan Kleve Mediation is voorgelegd.
5. De gezamenlijke oplossing voor de klacht wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk vastgelegd. Deze uitkomst is bindend, zowel voor de klager als voor Werk vanuit je hart.
6. Eventuele consequenties van de uitkomst van dit traject worden door Werk vanuit je hart binnen 14 dagen afgehandeld.
7. Mocht er gezamenlijk geen oplossing gevonden worden, dan zal de onafhankelijke klachtenfunctionaris een bindende uitspraak doen. Deze wordt schriftelijk vastgelegd.

Artikel 5: Toepasselijk recht

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Werk vanuit je hart partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
2. De rechtbank Overijssel, locatie Zwolle is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
3. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 6: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 april 2024.

Werk vanuit je hart!

Fluessen 32
8032 MK ZWOLLE
info@werkvanuitjehart.nl

KvK: 72385324
BTW: NL001455368B59
IBAN: NL29KNAB0258 4805 21
www.werkvanuitjehart.nl