



Klachtenprocedure Corien Harder | Zorgadvies en training

Versie: september 2026

Bij **Corien Harder | Zorgadvies en training** hecht ik veel waarde aan kwaliteit, zorgvuldigheid en een goede samenwerking. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over mijn dienstverlening, een advies, training of de manier waarop je bent bejegend. Laat het me vooral weten. Ik neem klachten serieus en gebruik ze ook om mijn dienstverlening te verbeteren.

Eerst samen oplossen

Ben je ergens niet tevreden over? Neem dan bij voorkeur eerst contact met mij op. Ik bespreek graag wat er is gebeurd en kijk samen met jou naar een passende oplossing.

Komen we er samen niet uit, of wil je direct een formele klacht indienen? Dan kun je onderstaande klachtenprocedure volgen.

Een klacht indienen

Je kunt een klacht per e-mail indienen bij:

Corien Harder | Zorgadvies en training

E-mail: [e-mailadres]

Onderwerp: Klacht

Vermeld in je e-mail:

- je naam en contactgegevens;
- waarover je een klacht hebt en wat er is gebeurd;
- wanneer dit heeft plaatsgevonden;
- eventuele relevante documenten of andere informatie;
- indien mogelijk: wat voor jou een passende oplossing zou zijn.

Wat gebeurt er met je klacht?

Je ontvangt binnen **vijf werkdagen** van mij een bevestiging dat de klacht is ontvangen.

Ik behandel de klacht zorgvuldig en vertrouwelijk. Als dat nodig is, neem ik contact met je op voor aanvullende informatie of om de klacht persoonlijk te bespreken.

Als de klacht betrekking heeft op iemand anders die bij mijn dienstverlening betrokken was, krijgt diegene de gelegenheid om zijn of haar kant van het verhaal toe te lichten.

Ik streef ernaar de klacht binnen **vier weken** na ontvangst af te handelen. Lukt dat niet, dan laat ik je binnen deze termijn weten waarom meer tijd nodig is en wanneer je wel een reactie kunt verwachten.



Na afronding ontvang je van mij een schriftelijke reactie met mijn bevindingen en, waar van toepassing, de afspraken of maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden genomen.

Komen we er niet uit?

Ben je niet tevreden over de manier waarop ik je klacht heb afgehandeld, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een **onafhankelijke derde**.

Vertrouwelijkheid en privacy

Ik behandel een klacht vertrouwelijk. Persoonsgegevens en andere informatie gebruik ik alleen voor zover dat nodig is om de klacht zorgvuldig te behandelen. Ik registreer klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld en bewaar deze gegevens niet langer dan noodzakelijk. Informatie uit klachten kan ik, waar mogelijk geanonimiseerd, gebruiken om de kwaliteit van mijn dienstverlening te verbeteren.

Tot slot

Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor je relatie met **Corien Harder | Zorgadvies en training**.

Mijn uitgangspunt is eenvoudig: als er iets niet goed is gegaan, wil ik dat graag weten. Ik kijk er zorgvuldig naar en probeer samen met jou tot een goede oplossing te komen.

Corien Harder | Zorgadvies en training