



# Klachtenprocedure

# BUREAU BERKHEIDE

## Artikel 1. Klachtenprocedure

- 1.1 Bureau Berkheide heeft de intentie om te allen tijde een klacht of een geschil met de klant in goede samenspraak en naar beste vermogen te weerleggen en/of op te lossen naar wederzijdse tevredenheid.
- 1.2 Indien de klant desondanks punt 1.1 toch nog een klacht heeft tegen Bureau Berkheide, kan hij/zij terecht bij de Werff te Ruurlo, die zal optreden als onafhankelijke derde inzake een klacht tegen Bureau Berkheide betreffende een dienst van desbetreffende klant.

Martijn Lemmens en Paula van der Werff zijn eigenaren van de Werff, een opleidingsinstituut dat Psych-K® Workshops en Psych-K® Coaching aanbiedt. Bij de aanmelding van een klacht, zal de Werff een van de twee eigenaren aanwijzen om de taak van onafhankelijke derde uit te voeren. Dit gebeurt uitsluitend nadat de Werff schriftelijk en/of per email (gericht aan [info@dewerff.net](mailto:info@dewerff.net)) een bericht heeft ontvangen van desbetreffende klant o.v.v.:

- De naam van de dienst, Bureau Berkheide
- De datum/ data van de dienst van Bureau Berkheide
- De na(a)m(en) van de (betrokken) deelnemer(s) aan de betreffende dienst van Bureau Berkheide
- De aard van de klacht/geschil

Gegevens van de Werff:

De Werff  
Christinalaan 1  
7261 CB Ruurlo  
Email: [info@dewerff.net](mailto:info@dewerff.net)

Nadat de Werff zowel bij de desbetreffende klant als bij Bureau Berkheide onderzoek heeft verricht binnen 4 weken nadat de desbetreffende klacht schriftelijk is bevestigd voor ontvangst door de Werff, zal zij een uitspraak doen, welke bindend is voor zowel de klant als Bureau Berkheide. Eventuele consequenties van de uitspraak worden door zowel Bureau Berkheide als de klant binnen 21 dagen naar beste vermogen afgehandeld.

- 1.3 Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer/klant hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
- 1.4 Mochten de klant en/of Bureau Berkheide niet kunnen leven met de uitspraak van de onafhankelijke derde zoals genoemd in artikel 1.2, dan zal de volgende stap zijn een gesprek onder vertegenwoordiging van rechterlijke vertegenwoordigers en /of de stap naar de rechter te nemen. Bureau Berkheide valt onder het arrondissement van de rechtbank in Den Haag.
- 1.5 Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld door zowel Bureau Berkheide als de klant.

