



ADMINISTRATIE, BELEID, COACHING EN TRAINING

KLACHTENREGLEMENT – 31Solutions

Versie: 2025

Toepassing: Alle diensten van 31Solutions

1. Doel

Het doel van dit klachtenreglement is om cliënten/klanten van 31Solutions duidelijkheid te bieden over de procedure bij klachten over coaching, communicatie of dienstverlening. 31Solutions streeft naar een snelle, transparante en correcte afhandeling van alle klachten.

2. Definities

- **31Solutions:** 31Solutions, gevestigd aan Slotermeerlaan 58, 1064HC Amsterdam, KvK 64498174.
- **Cliënt:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruikmaakt van coaching, trainingen of begeleiding van 31Solutions.
- **Klacht:** Elke uiting van ontevredenheid door de cliënt over de wijze van uitvoering, coaching, communicatie of dienstverlening van 31Solutions.

3. Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing op alle coachingstrajecten, trainingen, workshops en overige diensten die 31Solutions aanbiedt.

4. Melden van een klacht

- Klachten kunnen worden ingediend via e-mail: **info@31solutions.nl** of telefonisch: **0653656932**.
- De klacht dient duidelijk te beschrijven:
 - De aard van de klacht
 - De datum en betrokken sessies of trajecten
 - De verwachte oplossing of gewenste uitkomst

5. Bevestiging ontvangst

- Na ontvangst van de klacht bevestigt 31Solutions binnen **5 werkdagen** de ontvangst van de klacht aan de cliënt.
- De bevestiging bevat een indicatie van de termijn voor afhandeling en de contactpersoon die de klacht behandelt.

6. Interne afhandeling

- De klacht wordt beoordeeld door een onafhankelijke medewerker van 31Solutions, anders dan degene op wie de klacht betrekking heeft.
- Er vindt onderzoek plaats naar de oorzaak van de klacht en de omstandigheden.
- 31Solutions streeft ernaar om een inhoudelijke reactie te geven binnen **20 werkdagen** na ontvangst van de klacht.
- Indien meer tijd nodig is, informeert 31Solutions de cliënt over de reden van vertraging en de nieuwe termijn.



ADMINISTRATIE, BELEID, COACHING EN TRAINING

7. Oplossing en terugkoppeling

- 31Solutions doet een voorstel voor oplossing of geeft een gemotiveerde uitleg over de afwijzing van de klacht.
- Indien de cliënt akkoord gaat, wordt de oplossing uitgevoerd en wordt de klacht gesloten.
- Indien de cliënt niet akkoord gaat, kan een externe bemiddelings- of geschillenprocedure worden ingezet.

8. Externe klachtenbehandeling

- Als interne afhandeling niet tot tevredenheid leidt, kan de cliënt de klacht voorleggen aan een onafhankelijke instantie.

9. Vertrouwelijkheid

- Alle informatie over de klacht en de afhandeling wordt vertrouwelijk behandeld.
- Klachten worden uitsluitend gedeeld met medewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling of verplicht zijn tot geheimhouding.

10. Registratie en analyse

- 31Solutions registreert alle klachten in een klachtenlogboek.
- Klachten worden periodiek geanalyseerd om de kwaliteit van de coaching en dienstverlening te verbeteren.

11. Communicatie en beschikbaarheid

- Klachtenreglement is beschikbaar via de website: www.31solutions.nl
- Cliënten kunnen altijd een papieren exemplaar opvragen bij 31Solutions.
- Vragen over het klachtenreglement kunnen worden gericht aan info@31solutions.nl.

Contactgegevens 31Solutions:

Slotermeerlaan 58, 1064HC Amsterdam

KvK: 64498174

Telefoon: 0653656932

E-mail: info@31solutions.nl