

## Klachtenregeling

Het Banyan Centre zal er alles aan doen opdrachtgevers en deelnemers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het gebeuren dat er een klacht is of dat er suggesties zijn voor verbetering. Als dat zo is, neem dan zo spoedig mogelijk contact met ons op. Het Banyan Centre zal binnen twee weken op de klacht reageren. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Het Banyan Centre streeft ernaar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen worden gecombineerd en waar beide partijen vrede mee hebben. Het Banyan Centre verplicht zich tot geheimhouding en alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Bij vragen kunt u contact opnemen met het Banyan Centre voor persoonlijke groei [welkom@banyancentre.nl](mailto:welkom@banyancentre.nl) of bel +31 628211218

### De klachtenprocedure

**Een klacht** is een uiting van ontevredenheid over een dienst, persoon of product. Men voelt zich bijvoorbeeld onheus bejegend of de zaken lopen anders dan verwacht. Vaak is het nodig om toenadering te zoeken om de klacht te kunnen uiten.

Klachten dienen bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend via e-mail of per brief naar het postadres van het Banyan Centre. Van klachten die per telefoon worden ingediend, wordt een notitie gemaakt door degene die de klacht aanneemt.

Indien iemand een klacht indient zal het volgende moeten worden vastgelegd:

- Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker);
- Korte beschrijving van de klacht;
- Datum waarop de klacht is binnengekomen;
- Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd);
- Gemaakte afspraken;
- Door wie is de klacht afgehandeld;
- Wat is de datum van de afhandeling.

Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in de daarvoor bestemde directory, genoemd 'klachtenregeling'. Alle klachten worden in behandeling genomen.

Een medewerker van het Banyan Centre neemt contact op met de klant voor verdere verduidelijking en afhandeling en maakt notitie van dit gesprek in het dossier in de map 'klachtenregistratie'.

Afhandeling van een klacht vindt in beginsel plaats binnen een termijn van een maand. Binnen vier weken zal het Banyan Centre een voorstel doen naar de klager, over hoe het Banyan Centre het probleem denkt op te lossen. Is de klager akkoord met de inhoud daarvan, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Is de klager opnieuw niet

akkoord, dan volgt een periode van maximaal 8 weken van bemiddeling door een onafhankelijke partij, zijnde de afdeling P&O van Thermen Bussloo, aangewezen door het Banyan Centre en een onafhankelijke partij aangewezen door de klant.

Leidt dit niet tot een oplossing dan zal door beide onafhankelijke partijen een derde onafhankelijke partij worden gevraagd om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Leidt ook dit niet tot een oplossing, dan zal de klager zich moeten wenden tot de bevoegde rechter in Gelderland.

Antwoord op een klacht wordt in beginsel telefonisch afgehandeld en daarna schriftelijk aan de klant bevestigd. Hiervan wordt een kopie bewaard in het dossier. De klachten worden gedurende 7 jaar bewaard. Twee keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan de directie en indien nodig worden verbetermaatregelen ingevoerd.