



## Klachtenregeling Trust

---

Mieke Schonkeren zal namens Trust al haar kwaliteiten aanwenden om opdrachtgevers/cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is over de dienstverlening van Mieke Schonkeren. In dat geval is het mogelijk om contact met haar op te nemen om een klacht in te dienen.

### **De klachtenregeling verloopt als volgt:**

Klachten kunnen tijdens de duur van de overeenkomst, tot uiterlijk 30 dagen na afloop (via post of e-mail) worden ingediend bij Mieke Schonkeren. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd in een per klacht aangemaakt dossier. Deze worden vijf jaar bewaard.

De volgende items worden vastgelegd:

- \* Datum waarop de klacht is binnengekomen.
- \* Hetgeen waar de klacht betrekking op heeft.
- \* Korte omschrijving van de klacht.
- \* Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd).
- \* Gemaakte afspraken.
- \* Door wie is de klacht afgehandeld.
- \* Wat is de datum van de afhandeling.

Mieke Schonkeren neemt per direct contact op met de opdrachtgever/cliënt voor verdere verduidelijking en maakt notities van dit gesprek voor in het dossier. Zij zal uiterlijk binnen twee weken schriftelijk op de klacht reageren. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, dan zal zij de opdrachtgever/cliënt hierover binnen dezelfde termijn informeren en het uitstel toelichten. Ook wordt een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt uitsluitel te geven.

Mieke streeft ernaar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen zoveel mogelijk worden gerespecteerd, rekening houdend met de algemene voorwaarden. Is degene die de klacht had ingediend, akkoord met de inhoud daarvan, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd na ondertekening van het schrijven door beide partijen.

Is degene die de klacht had ingediend niet akkoord, dan kan desbetreffende persoon het geschil voorleggen aan een onafhankelijke derde, te weten Mevr. B. Stam van Baukje organisatie-, marketing- en projectontwikkeling. Haar gegevens zijn:

E: [baukjestam@live.nl](mailto:baukjestam@live.nl)

T: 0622502354

Baukje zal binnen een termijn van 3 werkdagen bevestigen dat de klacht is ontvangen. Binnen een periode van maximaal 4 werkweken zal een uitspraak worden gedaan. Deze uitspraak is voor Trust bindend en Mieke Schonkeren zal eventuele consequenties binnen twee werkweken afhandelen.

### **Trust Mieke Schonkeren**

Mgr. Kuypersplein 2  
5556 VS Valkenswaard  
T: 06 15 37 34 33  
E: [mieke@t-rust.nl](mailto:mieke@t-rust.nl)  
KvK-nummer: 17241093

Op alle offertes en op alle opdrachten is het Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van elk ander recht.

Klachten inzake facturen dienen uiterlijk op de vervaldag schriftelijk ter kennis van Mieke Schonkeren te zijn gebracht. Na het verstrijken van deze termijn wordt opdrachtgever/deelnemer geacht de factuur in orde te hebben bevonden.

Mieke Schonkeren

**Trust Mieke Schonkeren**  
Mgr. Kuypersplein 2  
5556 VS Valkenswaard  
T: 06 15 37 34 33  
E: [mieke@t-rust.nl](mailto:mieke@t-rust.nl)  
KvK-nummer: 17241093