

Klachtenprocedure – Systeemkracht by Sandra van den Heuvel

Versie: 2025

Inleiding

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op de volgende handelsnamen:

- Sandra van den Heuvel Coaching, counselling en consultancy
- Sandra van den Heuvel coaching en training
- Systeemkracht
- Systeemkracht by Sandra van den Heuvel,

Ondanks dat we onze uiterste best doen om iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Heb je een klacht dat lees je hieronder hoe je die kunt indienen en hoe we ermee omgaan. We nemen iedere klacht serieus en zoeken altijd met je naar een passende oplossing.

1. Een klacht indienen

Als eerste is het altijd fijn om eerst telefonisch contact op te nemen om je ongenoegen of klacht kenbaar te maken. We proberen dan samen een passende oplossing te vinden. Lukt dat niet of ben je niet tevreden dan kun je je klacht schriftelijk indienen per [e-mail](#) of post. Vermeld in je bericht in ieder geval:

- Je naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van je klacht
- Eventuele bijlagen of relevante correspondentie

2. Bevestiging van ontvangst

Zodra we je klacht hebben ontvangen, sturen we je binnen 3 werkdagen een bevestiging. Zo weet je zeker dat je klacht in behandeling is genomen.

3. Behandeling van de klacht

We beoordelen iedere klacht persoonlijk en met zorg. Als we extra informatie nodig hebben, nemen we contact met je op. We streven ernaar om je binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie of oplossing te geven.

4. Oplossing of vervolgstappen

We doen ons uiterste best om je klacht naar tevredenheid op te lossen. Mocht dat meer tijd kosten, dan laten we je weten wat de vervolgstappen zijn en binnen welke termijn je een reactie kunt verwachten.

5. Vertrouwelijkheid

Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Alleen collega's die bij de afhandeling betrokken zijn, hebben toegang tot de informatie die je met ons deelt.

Contactgegevens

Systeemkracht by Sandra van den Heuvel

Adres: Asterstraat 57, 5342 BL Oss

KvK-nummer: 30212694

E-mail: info@sandravandenheuvel.nl

Telefoonnummer: 06-22764863

Website: www.sandravandenheuvel.nl en www.systeemkracht.nl

