

KLACHTENPROCEDURE MONIQUE MEULEMANS

Specialist ouderverstoting en dwingende controle

Artikel 1 — Doel en toepassingsgebied

Deze klachtenprocedure geldt voor trainingen, workshops, nascholingen, coachingstrajecten en producten en diensten uit de webshop van Monique Meulemans, voor zover deze onder het toepassingsgebied van deze procedure vallen. De procedure is bedoeld voor Opdrachtgevers en Deelnemers.

Het doel is klachten laagdrempelig, transparant en zorgvuldig te behandelen. De begrippen Consument, Opdrachtgever, Deelnemer en Overeenkomst hebben dezelfde betekenis als in de algemene voorwaarden van Monique Meulemans.

Artikel 2 — Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening of producten van Monique Meulemans. Het kan bijvoorbeeld gaan om de inhoud of kwaliteit van een training, coachingstraject of nascholing; de uitvoering of begeleiding, communicatie of bejegening, administratieve of organisatorische zaken, facturatie of een product uit de webshop.

Artikel 3 — Indienen van een klacht

Een Opdrachtgever of een Deelnemer kan een klacht schriftelijk indienen via info@moniquemeulemans.nl.

Vermeld bij voorkeur de naam en contactgegevens van de klager, een duidelijke omschrijving van de klacht, de datum en naam van de training, workshop, nascholing, coachingstraject, product of dienst waarop de klacht betrekking heeft en de gewenste oplossing. Als informatie ontbreekt, kan Monique Meulemans de klager vragen de klacht aan te vullen. Een onvolledige klacht wordt niet uitsluitend om die reden buiten behandeling gelaten.

Klachten worden bij voorkeur zo spoedig mogelijk ingediend, zodat de klacht goed kan worden onderzocht. Deze bepaling beperkt geen wettelijke rechten of termijnen van Consumenten en laat de toepasselijke bepalingen uit de algemene voorwaarden onverlet.

Artikel 4 — Behandeling van de klacht

De klager ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Monique Meulemans onderzoekt de klacht en neemt zo nodig contact op met de klager om de klacht te bespreken. Zij streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen.

Als een langere behandeltermijn nodig is, informeert Monique Meulemans de klager tijdig. Zij vermeldt daarbij de reden voor de vertraging en de verwachte datum waarop de klacht wordt afgehandeld.

De klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt alleen gedeeld met personen voor wie kennisneming noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht. In de reactie wordt vermeld welke vervolgstappen openstaan als de klager het niet eens is met de afhandeling.

Artikel 5. Klager is Consument: Geschillencommissie Algemeen

Als de klager een Consument is en de klacht niet tot een oplossing leidt, kan de klager het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Algemeen van Stichting De Geschillencommissie. Informatie staat op www.degeschillencommissie.nl. Het postadres is Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Het geschil moet binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij Monique Meulemans aan de commissie worden voorgelegd. Dit gebeurt schriftelijk of op een andere door de commissie bepaalde wijze.

Als Monique Meulemans het geschil wil voorleggen aan de commissie, vraagt zij de klager schriftelijk of op een andere passende wijze om binnen vijf weken aan te geven of de klager daarmee instemt. Daarbij wordt vermeld dat zij het geschil na afloop van deze termijn aan de gewone rechter kan voorleggen als de klager niet instemt.

De commissie behandelt het geschil volgens haar reglement en doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Het reglement wordt op verzoek toegezonden. Voor de behandeling is een vergoeding verschuldigd.

Artikel 6. Klager is geen Consument

Voor Opdrachtgevers die geen Consument zijn, geldt de geschillenregeling in artikel 16.4 van de algemene voorwaarden.

Artikel 7. Registratie, evaluatie en privacy

Klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld worden geregistreerd en vertrouwelijk bewaard. De klachten worden periodiek geëvalueerd om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de privacyverklaring van Monique Meulemans en niet langer bewaard dan noodzakelijk, met inachtneming van toepasselijke wettelijke verplichtingen.

Artikel 8. Bekendmaking en inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure is beschikbaar op de website van Monique Meulemans. De website vermeldt ook dat Monique Meulemans is aangesloten bij de Geschillencommissie Algemeen en bevat een link naar www.degeschillencommissie.nl.

Deze klachtenprocedure treedt in werking op 28 oktober 2026 en is van toepassing vanaf die datum.