Bilingual Klachtenregeling / Complaints Procedure Connectives

Nederlands – English

KLACHTENREGELING CONNECTIVES

Laatst gewijzigd: juli 2026

1. Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle diensten van Connectives, waaronder Connectives Stresscoaching, coaching, EFT-sessies, leertherapie, supervisie, trainingen en workshops.

2. Indienen van een melding of klacht

2.1. Wanneer een cliënt of opdrachtgever ontevreden is over een dienst of werkwijze van Connectives, wordt verzocht dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken via info@connectives.nl.

2.2. Connectives zal zich inspannen om de melding in onderling overleg zorgvuldig en naar tevredenheid op te lossen.

2.3. Indien een melding niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan een formele klacht schriftelijk worden ingediend via:

Connectives
T.a.v. Karen Zimmermann
Dr. Vlaanderenlaan 76
2396 GZ Koudekerk aan den Rijn
info@connectives.nl

2.4. Een formele klacht bevat ten minste:

- naam en contactgegevens van de indiener;
- datum van indiening;
- een omschrijving van de klacht.

3. Behandeling van klachten

3.1. De ontvangst van een formele klacht wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd.

3.2. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend besproken met direct betrokkenen indien dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige afhandeling.

3.3. Connectives zal zich inspannen om klachten zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen **6 weken** na ontvangst af te handelen. Indien voor zorgvuldig onderzoek meer tijd nodig is, kan deze termijn met maximaal **4 weken** worden verlengd. De indiener wordt hierover vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk geïnformeerd.

3.4. De indiener van de klacht krijgt desgewenst de gelegenheid de klacht mondeling toe te lichten.

3.5. Van de klacht en de afhandeling wordt een registratie bijgehouden.

3.6. Externe klachtenfunctionaris en geschillenregeling

Indien een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de klager zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris waarbij Connectives is aangesloten. De contactgegevens worden op verzoek verstrekt.

Indien de klacht daarna niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager de klacht voorleggen aan de geschilleninstantie waarbij Connectives is aangesloten.

4. Geen verplichting tot behandeling

Connectives is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:

- de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening van Connectives;
- de klacht reeds eerder is behandeld;
- de klacht onredelijk laat is ingediend.

5. Geheimhouding

Alle informatie met betrekking tot meldingen en klachten wordt vertrouwelijk behandeld, tenzij wettelijke verplichtingen anders bepalen.

6. Toepasselijk recht

Op deze klachtenregeling is Nederlands recht van toepassing.

Bilingual Klachtenregeling / Complaints Procedure Connectives

Nederlands – English

COMPLAINTS PROCEDURE CONNECTIVES

Last updated: July 2026

1. Applicability

This complaints procedure applies to all services provided by Connectives, including Connectives Stresscoaching, coaching, EFT sessions, educational therapy, supervision, training and workshops.

2. Submitting a concern or complaint

2.1. If a client or customer is dissatisfied with a service or the way Connectives operates, they are requested to report this as soon as possible via info@connectives.nl.

2.2. Connectives will make every reasonable effort to resolve the concern carefully and satisfactorily through mutual consultation.

2.3. If a concern is not resolved satisfactorily, a formal complaint may be submitted in writing to:

Connectives
Attn. Karen Zimmermann
Dr. Vlaanderenlaan 76
2396 GZ Koudekerk aan den Rijn
The Netherlands
info@connectives.nl

2.4. A formal complaint should include at least:

- the name and contact details of the complainant;
- the date of submission;
- a description of the complaint.

3. Handling of complaints

3.1. Receipt of a formal complaint will be confirmed in writing within 5 working days.

3.2. Complaints will be handled confidentially and discussed only with directly involved parties where necessary for careful handling.

3.3. Connectives will make every reasonable effort to handle complaints as soon as possible and no later than **6 weeks** after receipt. If careful investigation requires more time, this period may be extended by a maximum of **4 weeks**. The complainant will be informed in writing before the original period expires.

3.4. The complainant will be given the opportunity to explain the complaint verbally if desired.

3.5. A record of the complaint and its handling will be maintained.

3.6. External complaints officer and dispute resolution

If a complaint cannot be resolved through mutual consultation, the complainant may contact the independent complaints officer to whom Connectives is affiliated. Contact details will be provided upon request.

If the complaint is subsequently not resolved to the complainant's satisfaction, the complainant may submit the complaint to the dispute resolution body to which Connectives is affiliated.

Bilingual Klachtenregeling / Complaints Procedure Connectives

Nederlands – English

4. No obligation to handle complaints

Connectives is not obliged to handle a complaint if:

- the complaint does not relate to the services provided by Connectives;
- the complaint has already been handled previously;
- the complaint has been submitted unreasonably late.

5. Confidentiality

All information relating to concerns and complaints will be treated confidentially unless legal obligations require otherwise.

6. Applicable law

This complaints procedure is governed by Dutch law.