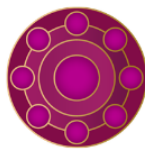




Coaching



Organisatie-  
advies



Vertrouwens-  
persoon

# Klachtenregeling

## Artikel 1 | Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle diensten die door Trudy Krabbe worden geleverd, waaronder organisatieadvies, persoonlijke coaching en gastdocentschappen/opleidingen.

## Artikel 2 | Definities

**Klacht:** Een uiting van onvrede over de geleverde dienstverlening, de wijze waarop deze is uitgevoerd, of de bejegening door de dienstverlener.

**Klager:** De persoon of organisatie die een klacht indient.

**Dienstverlener:** Trudy Krabbe, vertegenwoordigd door Trudy Krabbe.

## Artikel 3 | Uitgangspunt

Trudy Krabbe hecht grote waarde aan een goede relatie met opdrachtgevers. Bij een klacht gaat zij ervan uit dat partijen samen tot een passende oplossing kunnen komen door open communicatie en wederzijds respect.

## Artikel 4 | Informatieplicht

De regeling is beschikbaar via de website en wordt op verzoek toegestuurd.

## Artikel 5 | Indienen van een klacht

**5.1** Een klacht kan worden ingediend:

Per e-mail: [info@trudykrabbe.nl](mailto:info@trudykrabbe.nl)

Per post: Zuid Kerkstraat 6, 4486 BR, Colijnsplaat

**5.2** Een klacht dient te bevatten:

Naam en contactgegevens van de klager

Datum en omschrijving van de gebeurtenis(sen)

Beschrijving van de klacht

Gewenste oplossing

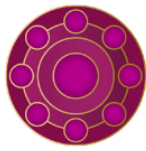
**5.3** Een klacht dient bij voorkeur binnen drie maanden na het ontstaan van de klacht te worden ingediend.

## Artikel 6 | Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging met daarin de verwachte behandeltermijn.



Coaching



Organisatie-  
advies



Vertrouwens-  
persoon

# Klachtenregeling

## Artikel 7 | Behandeling van de klacht

**7.1** Trudy Krabbe neemt de klacht serieus en behandelt deze met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid.

**7.2** Trudy Krabbe nodigt de klager uit voor een persoonlijk gesprek (telefonisch of face-to-face) om de klacht te bespreken en gezamenlijk naar een oplossing te zoeken.

**7.3** Trudy Krabbe streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst af te handelen.

**7.4** Indien de behandeling meer tijd vergt, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van de nieuwe termijn.

**7.5** Trudy Krabbe bevestigt de uitkomst van het gesprek en de afgesproken oplossing schriftelijk.

## Artikel 8 | Mediation bij geen overeenstemming

**8.1** Indien partijen er niet samen uitkomen, kunnen zij gezamenlijk besluiten een onafhankelijke mediator in te schakelen.

**8.2** De mediator wordt in onderling overleg gekozen uit het register van een erkende mediationorganisatie, zoals het Nederlands Mediation Instituut (NMI) of de Mediatorsfederatie Nederland (MfN).

**8.3** De kosten van mediation worden gelijkelijk gedeeld tussen de klager en Trudy Krabbe, tenzij partijen anders overeenkomen.

**8.4** Beide partijen committeren zich aan een constructieve deelname aan het mediationproces.

## Artikel 9 | Juridische procedure

Indien mediation niet tot een oplossing leidt, of indien één van beide partijen niet wenst deel te nemen aan mediation, behoudt de klager te allen tijde het recht om een civiele procedure te starten bij de bevoegde rechter.

## Artikel 10 | Vertrouwelijkheid

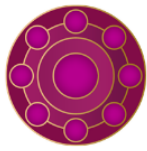
Alle informatie die in het kader van de klachtbehandeling wordt verstrekt, wordt vertrouwelijk behandeld en alleen gebruikt voor de afhandeling van de klacht. Dit geldt ook voor eventuele mediation.

## Artikel 11 | Geen nadelige gevolgen

Het streven is dat het indienen van een klacht geen nadelige gevolgen heeft voor de toekomstige dienstverlening of de relatie met de klager.



Coaching



Organisatie-  
advies



Vertrouwens-  
persoon

# Klachtenregeling

## Artikel 12 | Registratie

Klachten worden geregistreerd om de kwaliteit van dienstverlening te kunnen evalueren en verbeteren. Persoonsgegevens worden behandeld conform de AVG.

## Artikel 13 | Wijzigingen

Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd. De meest recente versie is te vinden op de website.

### Contactgegevens voor klachten:

Trudy Krabbe  
Zuid Kerkstraat 6  
4486 BR Colijnsplaat  
info@trudykrabbe.nl

Versie 1, 2 april 2026