

# Klachtenprocedure

## 1. Algemene bepalingen

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten van het Institute for Positive Health (IPH). De procedure voldoet aan de eisen van de CRKBO-kwaliteitscode en relevante wetgeving, waaronder de AVG.

## 2. Indiening van klachten

- Klachten kunnen worden ingediend via e-mail: [info@iph.nl](mailto:info@iph.nl).
- De klacht bevat minimaal naam, contactgegevens en een omschrijving van de klacht.

## 3. Behandeling

- De ontvangst van de klacht wordt binnen 5 werkdagen bevestigd.
- Binnen maximaal 4 weken ontvangt de klager een inhoudelijke reactie.
- Als meer tijd nodig is, wordt de klager geïnformeerd met reden en termijn.

## 4. Functionarissen

- Klachtenfunctionaris: Lichelle Kool, Projectmedewerker, [info@iph.nl](mailto:info@iph.nl).
- Escalatie: Miriam de Kleijn, Directeur.

## 5. Klachtenregeling

- De klachtenprocedure is openbaar en gepubliceerd op de website van IPH.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld volgens AVG.
- Er wordt binnen 4 weken inhoudelijk gereageerd.
- Bij vertraging ontvangt de klager tijdig bericht met toelichting.
- Er is een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde, externe klachtenfunctionaris: Irma Dekker. Contact verloopt via: [irma@irmadekkercoaching.nl](mailto:irma@irmadekkercoaching.nl), waarna zij rechtstreeks contact met u opneemt. Ook kunt u contact opnemen per telefoon: 06-47189055.
- Indien van toepassing wordt lidmaatschap van deze partij aangetoond.
- Uitspraken van deze partij zijn bindend voor IPH.
- Klachten worden geregistreerd in het CRM-systeem en 5 jaar bewaard.

## 6. Privacy

- IPH beschikt over een privacyverklaring gepubliceerd op de [website](#).
- Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor klachtbehandeling.