

**Klachtenregeling**



**ACT GUIDE**

**Positive Psychology Lab B.V. | ACT Guide**

Hét platform voor Positieve Psychologie

Opleidingen, e-learning en e-health

## **Klachtenregeling Positive Psychology Lab BV I ACT Guide**

Positive Psychology Lab BVI ACT Guide doet er alles aan u optimaal van dienst te zijn. Indien u ondanks onze inspanningen toch niet tevreden bent waarderen wij het als u uw klacht bij ons onder de aandacht brengt. In overleg met u proberen we dan tot een geschikte oplossing te komen. Wij behandelen u klacht altijd vertrouwelijk.

Deze klachtenprocedure is alleen van toepassing op producten en opleidingen georganiseerd en/of ontwikkeld door Positive Psychology Lab BV I ACT Guide. Alleen opdrachtgevers van Positive Psychology Lab BV I ACT Guide (cursisten, betalende professionals van de ACT Guide app) kunnen gebruik maken van deze klachtenprocedure.

### **De procedure**

Wij verzoeken u vriendelijk om uiterlijk 4 weken nadat de klacht is ontstaan deze volledig en duidelijk aan ons te melden. Het niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg dat de klager zijn of haar rechten ter zake verliest.

De klacht of het bezwaarschrift dient gemotiveerd en voorzien te zijn van een dagtekening op naam van de klager. Ook dient de klacht goed omschreven te zijn en indien mogelijk voorzien te zijn van bewijsstukken.

Klachten kunnen zowel schriftelijk of per mail aan ons kenbaar worden gemaakt:

Mail: [klantenservice@act-guide.com](mailto:klantenservice@act-guide.com)

Of

Positive Psychology Lab BV I ACT Guide  
T.a.v. Barry Kicken  
Gravenweg 147  
6374 BA Landgraaf

Positive Psychology Lab BV I ACT Guide neemt alleen klachten in behandeling die op deze manier aangeleverd zijn. Wij adviseren de klager om om een bevestiging te vragen.

Uiteraard zal uw klacht vertrouwelijk behandeld worden.

## **Verloop afhandeling en termijnen**

Positive Psychology Lab BV I ACT Guide bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht van de klager schriftelijk of per mail aan de klager.

Positive Psychology Lab BV I ACT Guide start een ander onderzoek naar de klacht en streeft ernaar binnen 4 weken na ontvangst van de klacht de klacht afgehandeld te hebben. Indien dit niet haalbaar blijkt zal hierover helder en tijdig gecommuniceerd worden.

In onze communicatie zullen wij helder communiceren ver onder andere de uitkomst van ons onderzoek, het genomen besluit, eventuele vervolg acties en de termijnen.

De klacht, de communicatie en het genomen besluit wordt voor de duur van zestig maanden bewaard.

## **Beroepsmogelijkheden**

Als lid van de NRTO, De branchevereniging voor trainen & opleiden ([www.nrto.nl](http://www.nrto.nl)) is Positive Psychology Lab BV I ACT Guide aangesloten bij Stichting Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

Indien de klacht niet in onderling overleg, en na het doorlopen van bovengenoemde procedure, kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Het oordeel van de geschillencommissie is voor Positive Psychology Lab BV I ACT Guide bindend. Eventuele consequenties worden door Positive Psychology Lab BV I ACT Guide snel, uiterlijk binnen 4 weken, afgehandeld.



