Klachtenprocedure Yona’s Kracht, Systemisch & Holistisch

Per 11 november 2025

Deze klachtenprocedure is openbaar en terug te vinden op de website van Yona’s Kracht, Systemisch en Holistisch (vanaf nu Yona’s Kracht) (www.yonaskracht.nl).

1. De klachtenfunctionaris van Yona’s Kracht is Sayonara Hagenstein.

2. De klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

3. Yona’s Kracht zal alles in het werk stellen om een klacht gezamenlijk naar tevredenheid op te lossen.

4. Klachten dienen schriftelijk per post/mail aan Yona’s Kracht kenbaar gemaakt te worden. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht zal hier schriftelijk door de klachtenfunctionaris, Sayonara Hagenstein, op gereageerd worden. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen naar de betreffende klacht, wordt de deelnemer hiervan binnen 3 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld en zal de reden van het uitstel wordt toegelicht. Tevens zal er dan een indicatie worden gegeven wanneer er verwacht wordt (binnen een redelijke termijn) uitsluitsel te kunnen geven. De maximale termijn waarbinnen uitsluitsel gegeven dient te worden is 12 weken.

5. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld door Yona’s Kracht, bestaat de mogelijkheid tot het inschakelen van mediation. Deze onafhankelijke mediator zal waar mogelijk in samenspraak tot stand komen. Als dit niet lukt dan bepaalt Yona’s Kracht welke onafhankelijke partij ingeschakeld zal worden.

6. Ingediende klachten worden door Yona’s Kracht geregistreerd en bewaard gedurende 2 jaar na indiening van de klacht. ©2025 www.yonaskracht.nl