



KLACHTEN

○ 1.

Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de dienstverlening van Binnenwerk Reflectie of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk tot twee maanden na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen gemeld worden via info@binnenwerk-reflectie.nl met als onderwerp 'klacht'. Opdrachtgever dient hierbij aan te geven of klacht gaat over de training of over coaching, intervisie en/of supervisie.

○ 2.

De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Binnenwerk Reflectie de klacht in behandeling kunnen nemen.

○ 3.

Binnenwerk Reflectie zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Binnen 6 weken moet duidelijk zijn of er een gezamenlijke oplossing is gevonden. Eventuele consequenties worden door Binnenwerk Reflectie snel afgehandeld, binnen een redelijke termijn. Als de klacht hiermee verholpen is, wordt een afsluitend verslag gemaakt. De procedure is daarmee afgesloten. Een verzoek om verlenging van de termijn van 6 weken wordt door de betreffende partij schriftelijke en gemotiveerd ingediend binnen deze termijn. De klacht en de werkwijze waarop deze is behandeld, zal 5 jaar bewaard blijven.

○ 4.

Indien Partijen niet tot een oplossing komen, kan Opdrachtgever een klacht indienen bij de LVSC (Landelijke Vereniging voor Supervisie en Coaching) via info@lvsc.eu. Meer informatie over de klachtenprocedure bij de LVSC is te vinden op <https://www.lvsc.eu/sites/lvsc/files/content/Klachtenprocedure%20LVSC%2018-02-16.pdf>. De uitspraak van de LVSC is bindend voor Binnenwerk Reflectie. Eventuele consequenties worden door Binnenwerk Reflectie snel afgehandeld, binnen een redelijke termijn.

○ 5.

Indien Partijen niet tot een oplossing komen voor de klacht terzake een door Binnenwerk Reflectie gegeven training, kan opdracht een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris via: <https://www.klachtenregeling.nl/wat-is-een-klachtenfunctionaris/>. Indien partijen daar niet uit komen, kan er beroep gedaan worden op de geschillencommissie via <https://www.klachtenregeling.nl/wat-is-een-geschilleninstantie/>. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor Binnenwerk Reflectie. Eventuele consequenties worden door Binnenwerk Reflectie snel afgehandeld, binnen een redelijke termijn.

○ 6.

Meer informatie kunt u vinden via de [klachtenregeling](https://www.klachtenregeling.nl) op <https://www.binnenwerk-reflectie.nl>.