Klachtenregeling Frouk Willering Professionele Ontwikkeling 2026

Klachtenregeling

Ik hecht veel waarde aan de kwaliteit van mijn werk en een fijne, veilige samenwerking. Toch kan het gebeuren dat je ergens ontevreden over bent. Hieronder lees je hoe we daar dan mee omgaan.

Artikel 1. Indienen van een klacht

1. Heb je een klacht over een training, coaching, intervisie of supervisie? Dan hoor ik dat het liefst zo snel mogelijk.
2. Graag ontvang ik je klacht uiterlijk binnen 14 dagen nadat deze is ontstaan. Stuur me een duidelijke omschrijving via e-mail of per post, zodat ik direct en gericht met je feedback aan de slag kan.

Artikel 2. Behandeling en termijnen

1. Je krijgt binnen 1 week (5 werkdagen) een formele ontvangstbevestiging van mij.
2. Mijn eerste insteek is altijd om met elkaar in gesprek te gaan en de klacht in onderling overleg naar volle tevredenheid op te lossen.
3. Ik streef ernaar de klacht binnen 4 weken na de ontvangstbevestiging volledig en structureel af te handelen.
4. Soms heb ik meer tijd nodig, bijvoorbeeld om iets zorgvuldig uit te zoeken. In dat geval laat ik je dat binnen die eerste 4 weken weten. Ik leg je dan uit waarom het langer duurt en geef je een duidelijke indicatie van wanneer je uitsluitsel kunt verwachten.

Artikel 3. Geschillenregeling

1. Komen we er samen in overleg echt niet uit? Dan ontstaat er een geschil.
2. In dat geval kunnen we terugvallen op de klachtencommissie van de Landelijke Vereniging voor Supervisie en Coaching (LVSC). Zij fungeren in dit proces als onafhankelijke derde.

De uitspraak van de LVSC-klachtencommissie (of een door hen aangewezen mediator) is bindend voor Frouk Willering Professionele Ontwikkeling. Dat betekent dat ik hun oordeel altijd opvolg. Eventuele consequenties of maatregelen die hieruit voortvloeien, handel ik zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken, af.

Artikel 4. Veiligheid en privacy

1. Een klacht indienen of bespreken is kwetsbaar. Daarom behandel ik elke klacht en alle betrokkenen strikt vertrouwelijk.
2. Ik deel geen gegevens over de klacht met anderen, behalve wanneer de wet dit vereist of wanneer dit noodzakelijk is voor de behandeling door de onafhankelijke derde (de LVSC).

Artikel 5.Registratie en bewaartermijn

1. Ik ben verplicht om klachten en de afhandeling daarvan bij te houden. Dit doe ik in een afgeschermd klachtendossier.
2. Dit dossier bewaar ik tot 5 jaar nadat de klacht is afgehandeld. Daarna worden alle gegevens veilig vernietigd.