

Klachtenregeling – Zaak van Zien

Bij Zaak van Zien streef ik ernaar om mijn begeleiding altijd professioneel, zorgvuldig en met aandacht vorm te geven. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Omdat ik klachten serieus neem, heb je recht op een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling daarvan.

Vaak ontstaan klachten uit een misverstand of een niet goed verlopen communicatie. Daarom nodig ik je uit om een klacht altijd eerst bij mij kenbaar te maken. Vermeld daarbij duidelijk wie of wat de klacht betreft. Samen met jou (en indien van toepassing andere betrokkenen) bespreek ik je klacht en zoeken we naar een oplossing.

Deze klachtenregeling is openbaar en te vinden via mijn website: www.zaakvanzien.nl.

1. Begripsbepaling

- **Zaak van Zien:** de praktijk van Mariëlle Oosterbeek, verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Bereikbaar via info@zaakvanzien.nl.
- **Klacht:** iedere schriftelijke, niet-anonieme uiting van ongenoegen over een begeleiding of dienst van Zaak van Zien.
- **Klager:** de opdrachtgever of deelnemer die een klacht indient.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of organisatie die een overeenkomst aangaat met Zaak van Zien.

2. Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle opdrachten en diensten van Zaak van Zien: coaching, supervisie, intervisie en teamcoaching.

3. Vertrouwelijkheid

Alle gegevens die in het kader van een klacht worden verstrekt, worden door Zaak van Zien vertrouwelijk behandeld. Deze worden niet aan derden verstrekt, tenzij dat nodig is voor de behandeling van de klacht of wanneer dit wettelijk verplicht is.

4. Klachten

Indienen van een klacht

- Lukt het niet om in een gesprek tot een oplossing te komen, dan kun je een klacht **schriftelijk** indienen via info@zaakvanzien.nl.
- Doe dit bij voorkeur binnen **vier (4) weken** na het ontstaan van de klacht.

Een klacht bevat minimaal:

- Naam en (e-mail)adres van de klager.
- Telefoonnummer waarop je bereikbaar bent.
- Datum en plaats.
- Een duidelijke beschrijving van de klacht.
- Indien van toepassing: bewijsstukken of toelichting.

Behandeling van de klacht

- Je ontvangt binnen **5 werkdagen** een ontvangstbevestiging (uitgezonderd vakantieperiodes, dan ontvang je een automatisch bericht).
- Binnen **14 dagen** volgt een inhoudelijke reactie. Als er meer tijd nodig is, laat ik je dat weten, inclusief een termijn waarbinnen je een reactie mag verwachten.
- Indien gewenst nodig ik je uit voor een gesprek om samen tot een oplossing te komen.

Na de interne behandeling

- Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kun je gebruikmaken van de klachtenprocedure van mijn beroepsvereniging **LVSC**. Zie: www.lvsc.eu.
- Een uitspraak van de LVSC-klachtencommissie is bindend voor Zaak van Zien.

5. Bewaartermijn

Schriftelijk ingediende klachten en de wijze van afhandeling worden door Zaak van Zien geregistreerd en maximaal **twee jaar** bewaard. Daarna worden ze vernietigd.

 **Versie:** september 2025