



Lumin B.V. heeft besloten een klachtenprocedure in het leven te roepen en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld. De doelstelling van de procedure is het onderzoeken, beoordelen en toezien op een goede afhandeling van klachten.

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- a) Het handelen of nalaten van de coach / trainer bij de uitvoering van een opdracht.
- b) Financiële geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst tussen de klager en Lumin B.V..

---

## 1. Definities

Lumin B.V.:	Vertegenwoordigd door Marianne Carrière, Eigenaar / Directeur van Lumin B.V..
Coach of trainer:	Een coach of trainer die in opdracht van Lumin B.V. een coachings- of trainingsopdracht uitvoert.
Klacht:	Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het gedrag, handelen of nalaten van de coach/trainer of een financieel geschil met Lumin B.V..
Klager:	De cliënt die zich met een klacht over een coach of trainer van Lumin B.V. tot de trainer of coach zelf wendt of de coördinator Trainingen van Lumin B.V..
Opdrachtgever:	Degene die met Lumin B.V. een overeenkomst heeft gesloten ten behoeve van een trainings-of coachingstraject.

## 2. Indienen van een klacht en voortraject

2.1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de trainer / coach en bij de coördinator van Lumin B.V.. De klacht wordt genoteerd en bevat tenminste:

- de naam, adres en telefoonnummer van de klager;
- de naam van de coach / trainer waarop de klacht betrekking heeft;
- algemene gegevens over de coaching en of training (bijv. de overeenkomst);
- relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht.

2.2. Binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de klacht bij de coach / trainer / de coördinator trainingen van Lumin B.V. ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin Lumin B.V. meldt de klacht te hebben ontvangen en deze in behandeling te zullen nemen.

2.3. Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de cliënt en de trainer / coach waar de klacht betrekking op heeft adviseert Lumin B.V. de klager om de klacht eerst zelf met de coach / trainer te bespreken en naar een oplossing te zoeken. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt wordt de klacht verder niet in behandeling genomen.

2.4. Wanneer de klager niet bereid is tot het in art. 2.3 bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële klachtenprocedure begonnen.

2.5. Wanneer de in punt 2.4 officiële klachtenprocedure is begonnen, ontvangt de klager binnen een termijn van een maand een antwoord / oplossing op de klacht.



### **3. Behandeling van een klacht**

3.1. Indien Lumin B.V. van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een afschrift van het klaagschrift toegezonden aan de coach/trainer tegen wie de klacht gericht is.

3.2. Lumin B.V. neemt vervolgens binnen 2 werkdagen telefonisch contact op met de betrokken coach/trainer een vraagt om een mondeling reactie op het klaagschrift.

3.3. De coördinator trainingen overlegt met Marianne Carrière over de gegrondheid van de klacht en een passende oplossing. Eventueel kan Marianne Carrière partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen en hun standpunt nader toe te lichten. Daarbij kan Marianne Carrière eventueel andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen.

3.4. Marianne Carrière zal namens Lumin B.V. een antwoord / oplossing op de klacht aandragen en Lumin B.V. zal er voor zorg dragen dat beide partijen gelijkkelijk geïnformeerd zullen worden.

3.5. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.

### **4. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht**

4.1. Een klacht wordt niet of niet verder door Lumin B.V. in behandeling genomen indien:

- de klacht anoniem wordt ingediend;
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 18 maanden vóór indiening van de klacht plaatsgevonden;
- het contact onder art. 2.2 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid;
- de klager de klacht intrekt;
- indien er geen schriftelijke overeenkomst met Lumin B.V. overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de cliënt en de trainer/coach;
- Lumin B.V. van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen.

### **5. Uitspraak**

5.1. Lumin B.V. komt in beginsel binnen een redelijke termijn t.w. maximaal binnen een maand na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht.

5.2. Lumin B.V. motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen. Lumin B.V. kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de trainer/coach die de klacht betreft.

5.3. Lumin B.V. en/of de betrokken trainer / coach zullen eventuele consequenties en maatregelen binnen een maand na de uitspraak verwezenlijken.

5.4. Bij ontevredenheid van de klager over 5.1 zet Lumin B.V. een onafhankelijke derde partij in zijnde mevrouw mr. A.F. de Koning, advocaat-partner arbeids- en ambtenarenrecht en ondernemingsrecht werkzaam bij Van Ewijk Advocaten Mediators.

### **6. Geheimhoudingsplicht**

6.1. Lumin B.V. draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en coach die de klacht betreft en hanteert voor de klantenprocedure de geheimhoudingsplicht zoals deze omschreven is in haar Algemene voorwaarden. Zowel naar de cliënt als naar de betrokken trainer / coach.

Opgesteld door Lumin B.V., 1 oktober 2010, herzien 22 juni 2018