



## KLACHTENREGLEMENT

### 1. Algemeen

- 1.1. In Movimento: In Movimento Coaching & Workshops.
- 1.2. Klacht: In dit klachtenreglement wordt verstaan onder klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens In Movimento Coaching & Workshops over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst, de kwaliteit van dienstverlening of de hoogte van de factuur.
- 1.3. Dit klachtenreglement is onderdeel van de algemene voorwaarden van In Movimento.
- 1.4. Dit klachtenreglement is gepubliceerd op [www.inmovimento.nl](http://www.inmovimento.nl).

### 2. Doelstellingen

- 2.1. Dit klachtenreglement heeft tot doel:
  - a. een procedure vast te leggen om klachten van opdrachtgevers en cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
  - b. een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten van opdrachtgevers en cliënten vast te stellen;
  - c. bestaande relaties te behouden en verbeteren door klachten op een goede wijze te behandelen;
  - d. de kwaliteit van de dienstverlening en producten te verbeteren.

### 3. Indienen van een klacht

- 3.1. Vanzelfsprekend streven partijen ernaar om de ontevredenheid bespreekbaar te maken en onderling op te lossen. Lukt dit niet dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend door opdrachtgever en/of cliënt die te maken heeft met de activiteiten van In Movimento. Deze klacht dient uiterlijk binnen 21 dagen nadat handelen of niet juist handelen heeft plaatsgevonden, zijn ontvangen door In Movimento.
- 3.2. De indiener omschrijft om welk feit het gaat en op welke wijze hij of zij vindt onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn of haar belang is geschaad. En wanneer dit heeft plaatsgevonden.
- 3.3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 3.4. Als In Movimento trajecten uitvoert voor een opdrachtgever die niet de cliënt is (maar bijvoorbeeld werkgever van cliënt), dan geldt de klachtenregeling van de betreffende organisatie. De opdrachtgever/werkgever kan eventueel een klacht indienen bij In Movimento op basis van deze klachtenregeling.

### 4. Klachtbehandeling

- 4.1. Iedere klacht wordt doorgeleid naar J.M. Maas, die optreedt als klachtenfunctionaris en probeert om samen met de opdrachtgever en/of cliënt tot een oplossing te komen.
- 4.2. De indiener ontvangt binnen 2 weken na het indienen van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin wordt kort de inhoud weergegeven en aangegeven hoe de klacht wordt onderzocht.
- 4.3. Binnen 4 weken na bevestiging van ontvangst van de klacht beoordeelt J.M. Maas / In Movimento deze. Is deze termijn niet haalbaar door omstandigheden, dan heeft In Movimento het recht om deze termijn te verlengen en geeft In Movimento een nieuwe termijn aan waarbinnen de klacht zal worden beoordeeld.



4.4. J.M. Maas communiceert met de opdrachtgever en/of cliënt over de (voortgang van de) klachtbehandeling.

## 5. Onderzoek van de klacht

5.1. In Movimento stelt naar aanleiding van de klacht een onderzoek in naar de inhoud en de gegrondheid van de klacht.

5.2. In Movimento is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt voor oordeelsvorming.

## 6. Oordeel

6.1. Als In Movimento de klacht gegrond en terecht acht, wordt dit schriftelijk aan de indiener medegedeeld en gemotiveerd toegelicht. Indien van toepassing doet In Movimento een voorstel voor herstel of compensatie met inachtneming van de afspraken die gemaakt zijn in de overeenkomst en de inhoud van de algemene voorwaarden.

6.2. Als in Movimento de klacht niet gegrond of terecht acht, wordt dit schriftelijk aan de indiener medegedeeld en gemotiveerd. Als indiener dit wenst, kan de opdracht conform de afspraken die gemaakt zijn in de overeenkomst en de inhoud van de Algemene voorwaarden van In Movimento, tussentijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. In het geval opdrachtgever/cliënt opzegt is In Movimento Coaching & Workshops niet gehouden tot enige vergoeding of terugbetaling van vergoeding. De opdrachtgever betaalt voor de geleden schade die In Movimento Coaching & Workshops leidt ten gevolge van beëindiging van de overeenkomst.

6.3. Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, dan zullen partijen dit schriftelijk bevestigen. Partijen zullen geheimhouding in acht nemen over de het indienen van de klacht, de inhoud van de klacht en de oplossing die is geboden en/of bereikt.

## 7. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 21 december 2021.