

## Klachtenregeling Suzanne van Veen T&C| NAASTKUNDE® Organisatieontwikkeling en Leiderschapontwikkeling

Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening. Een gesprek leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn, dan kun je een klacht indienen bij Suzanne van Veen, [info@suzannevanveen.nl](mailto:info@suzannevanveen.nl). Binnen twee dagen ontvang je een ontvangstbevestiging. Wij proberen binnen vier weken tot een oplossing te komen. Mocht er langere tijd nodig zijn, dan krijg je binnen de genoemde vier weken een nieuwe termijn te horen.

Mochten wij samen niet tot een oplossing komen, dan verwijst ik je door naar mijn onafhankelijke derde. Je kunt je mail richten aan: [klachtencommissie@phoenixopleidingen.nl](mailto:klachtencommissie@phoenixopleidingen.nl). De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties of uitspraken worden binnen twee weken opgevolgd. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van 1 jaar bewaard in het daarvoor bestemde klachtendossier.

### Onafhankelijke beroepsinstantie

Suzanne van Veen is deelnemer aan de Ethische Code van Phoenix Opleidingen. De Ethische Commissie zorgt ervoor dat de Ethische Code up-to-date blijft, dat de klachtenprocedure goed functioneert en dat er een effectief functionerende onafhankelijke klachtencommissie is. Hier kun je terecht als je een geschil hebt met Suzanne. Suzanne is tevens aangesloten bij het NOBCO (de Nederlandse Orde van beroepscoaches) [www.nobco.nl](http://www.nobco.nl).



Suzanne van Veen Training & Coaching| NAASTKUNDE® Organisatieontwikkeling & Leiderschapontwikkeling  
drs. Suzanne (G.J.) van Veen  
Generaal van der Plaatstraat 3  
4811 RE Breda  
06 15076566  
[info@suzannevanveen.nl](mailto:info@suzannevanveen.nl)