

## Klachtenreglement Bureau Wijnekus

### Coach/psycholoog

Een bij Bureau Wijnekus aangesloten Coach/Psycholoog, die beroepsmatig hulpverlening verleent.

### Coachee/Client

Degene die op grond van een overeenkomst begeleid wordt.

### Begeleidingsovereenkomst

De al dan niet schriftelijke overeenkomst tussen een Coach/Psycholoog en een Opdrachtgever, die strekt tot het verlenen van coaching.

### Coachingrelatie

De relatie die tussen Coach/Psycholoog en Coachee/Cliënt ontstaat wanneer zij – al dan niet op basis van een schriftelijke overeenkomst – contact met elkaar hebben in het kader van een opdracht tot coaching.

### Klacht

Een conform dit reglement geuit bezwaar over het beroepsmatig handelen (doen of nalaten) van een bij Bureau Wijnekus aangesloten Coach/Psycholoog.

### Klager

De Coachee/Client die een Klacht indient.

### Opdrachtgever

Degene uitvoerend coach die aan Bureau Wijnekus de opdracht verstrekt om een persoon te coachen, welke opdracht door de Coach aanvaard is.

Voor klachten over onze dienstverlening hanteert Bureau Wijnekus de volgende procedure:  
u meldt uw klacht binnen vier weken hetzij schriftelijk (mail) hetzij telefonisch uw klacht bij de directie van Bureau Wijnekus. Hiervoor kunt u zich richten tot Kyra Wijnekus, directeur Bureau Wijnekus:

(0031)6-26326971

[info@bureauwijnekus.nl](mailto:info@bureauwijnekus.nl)

Aansluitend wordt u uitgenodigd voor een gesprek waarin de klacht wordt doorgenomen en wordt besproken op welke wijze Bureau Wijnekus de klacht kan verhelpen.

Uw bericht bevat ten minste:

- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de Klager;
- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de Coach/Psycholoog;
- een onderbouwde omschrijving van de Klacht, voorzien van feiten en – indien mogelijk – onderbouwd met schriftelijke stukken, waaronder correspondentie met de Coach/Psycholoog.

### Uitgangspunt

Het doel van behandeling van klachten is in de allereerste plaats herstel van de verhoudingen tussen de klager en de coach op wie de klacht betrekking heeft.

### Behandeling van uw klacht

Uiterlijk twee weken na ontvangst van de Klacht door Bureau Wijnekus ontvangt de Klager een ontvangstbevestiging per e-mail. Bureau Wijnekus correspondeert met Klager per e-mail of telefoon. U hoort binnen zes weken na ontvangst een reactie.

Voor verdere informatie over de klachtenprocedure verwijst ik u naar:

<https://www.psynip.nl/uw-beroep/tuchtrecht-en-klachten/klachtprocedure>