

# Klachtenregeling

**Datum:** 28 november 2025

**Versie:** 1.0



## Klachten over dienstverlening

Bij Luminous streven we altijd naar hoogwaardige en professionele dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat je als opdrachtgever niet geheel tevreden bent. Wij horen dit graag, zodat we samen naar een passende oplossing kunnen zoeken.

### **1. Indienen van een klacht**

Heb je een klacht over onze zakelijke dienstverlening, zoals bedrijfsadvies, zakelijke coaching, training of andere professionele services?

Meld dit dan per e-mail via [info@luminous.nl](mailto:info@luminous.nl), onder vermelding van:

- Jouw naam en organisatie
- Een korte omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante informatie (bijv. datum, betrokken medewerker, aard van de opdracht)

### **2. Bevestiging en contact**

Binnen 5 werkdagen ontvang je een bevestiging van ontvangst. Een aangewezen functionaris neemt contact met je op om de klacht te bespreken en te verduidelijken.

### **3. Onderzoek en voorstel tot oplossing**

We onderzoeken de klacht zorgvuldig en streven ernaar binnen 20 werkdagen met een inhoudelijke reactie en een voorstel tot oplossing te komen. Indien meer tijd nodig is, laten we dit gemotiveerd weten.

### **4. Afronding**

Ons doel is altijd om in goed overleg tot een oplossing te komen die voor beide partijen passend en redelijk is. Indien nodig leggen we gemaakte afspraken schriftelijk vast.