



# Communiceren vanuit je hart - klachtenreglement

## Doel en verantwoordelijkheid

1. Communiceren vanuit je hart ondersteunt u met het ontwikkelen en aanleren van communicatietechnieken die gebaseerd zijn op Geweldloze Communicatie. Hierbij worden de volgende onderdelen behandeld:
  - Verantwoordelijkheid nemen voor je eigen gevoelens
  - De daaronder liggende behoeften ontdekken
  - Helder en concreet verwoorden van wensen en verzoeken
  - Met nieuwsgierigheid luisteren naar de betekenis van de boodschap van de ander.
2. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

## Tevredenheid

1. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
2. Ook als uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons deelt.
3. Aan het eind van een cursus/training vragen wij u middels een evaluatieformulier naar uw ervaring met de cursus/training.

## Schriftelijk klachten

1. Indien u een schriftelijke klacht indient ontvangt u binnen twee weken bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
  - Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen
  - Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond
2. Wij streven ernaar binnen zes weken na ontvangst van uw klacht tot een voorstel te komen ter afhandeling. Indien deze termijn niet gehaald kan worden zullen we daarvoor de reden aangeven en wat er nodig is om tot een afhandeling te komen.
3. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen ontvangt u daarvan binnen een week bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling kunnen nemen.
4. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.

## Mediation

1. Wanneer u met uw klacht niet tot overeenstemming komt met Communiceren vanuit je hart zal deze klacht doorgegeven worden aan Christiaan Zandt. Hij is gespecialiseerd in mediation en Geweldloze Communicatie. Hij is trainer bij de opleiding 'Naar het hart van het vuur! Leergang bemiddelingsvaardigheden op basis van Geweldloze Communicatie GC Mediation: 'Mediate your life'. [www.bisho.nl](http://www.bisho.nl).
2. De uitkomst van de mediation is bindend. Eventuele consequenties worden binnen 4 weken afgehandeld.

**Bewaartermijn**

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.

**Monie Doodeman** maart 2026