



## 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 behoefte 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

3. 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.
4. 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.
5. Aan het eind van een cursus vragen wij u middels een evaluatieformulier naar uw mening over de cursus.

### Schriftelijk klachten

6. 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
7. Wij streven ernaar uw klacht binnen zes weken tot tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.
8. 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 nemen.
9. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
10. Communiceren vanuit je hart doet u dit aanbod binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.



11. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
12. Schriftelijk ingediende klachten worden vijf jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

### **Mediation**

13. 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. En is een van de trainers van de opleiding 'GC Mediation: 'Mediate your life'. [www.bisho.nl](http://www.bisho.nl).
14. De uitkomst van de mediation is bindend, dat wil zeggen dat Communiceren vanuit je hart verplicht is het advies op te volgen.
15. Bij de mediator ingediende klachten worden vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

**Monie Doodeman** december 2010



Troelstraweg 79, 3732 CB De Bilt  
030-2658470 / 06-10867091

**De Basis, training & coaching**  
[www.communicerenvanuitjehart.nl](http://www.communicerenvanuitjehart.nl)  
[info@communicerenvanuitjehart.nl](mailto:info@communicerenvanuitjehart.nl)

BTW nummer NL0939.71.783.B.01  
KVK 30260110  
NL 78 TRIO 0197 6153 76