****

**KLACHTENREGELING TRAININGEN EN WORKSHOPS**

**Algemeen**

Wij doen al het mogelijke opdat deelnemers aan onze trainingsactiviteiten, workshops, cursussen en overige bijeenkomsten tevreden zijn. Toch kan het zijn dat er aanmerkingen of klachten zijn over onze werkwijze. Deze kunnen betrekking hebben op de gang van zaken voorafgaande, tijdens of na afloop van een training of workshop. Uw klacht nemen we altijd serieus en zien het als mogelijke kans onze dienstverlening te verbeteren.

Indien u een klacht heeft, vragen wij u deze zo spoedig mogelijk aan ons kenbaar te maken per email of per brief. Van onze kant zullen wij proberen de aanleiding voor de aanmerking of klacht zo snel mogelijk te behandelen en op te lossen. Indien dit niet tot uw tevredenheid is opgelost zullen we een gesprek hebben waarbij wij ons inspannen om samen tot een oplossing te komen. Lukt dit niet naar uw tevredenheid dan kunt u dit bij onze onafhankelijke klantenfunctionaris kenbaar maken.Uw aanmerking of klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

**1. Wat gebeurt er met uw aanmerking of klacht?**

Wanneer u een opmerking of een klacht omtrent een trainingsactiviteit heeft, heeft het de voorkeur dat u dit in de pauze of na de training aan de zelf trainer kenbaar maakt. Dit wordt dan op een gepast moment samen besproken. Hierna worden er zo nodig en indien mogelijk aanpassingen gedaan. Mocht dit niet naar tevredenheid opgelost worden en het betreft een andere trainer dan mevr. Rianne Hekking, dan kunt u een gesprek aanvragen met mevr. Hekking, eigenaar van Outside-in psychologie praktijk Hekking en verantwoordelijke over het cursorische deel. U kunt een schrijven met uw klacht zenden aan

Psychologiepraktijk Outside-in Hekking**,** Josef Israëlslaan 123, 6813 JC Arnhem

of [psychologiepraktijkhekking@gmail.com](mailto:psychologiepraktijkhekking@gmail.com)

**2. Indienen van een klacht**

Dien uw klacht zo snel mogelijk schriftelijk of per e-mail in. Om uw klacht te kunnen beoordelen is het verzoek het volgende in uw schrijven op te nemen:

* Uw naam, adres en woonplaats
* De datum waarop u de brief/mail verstuurt
* Een heldere beschrijving van de klacht
* Om welke training en trainer het gaat.
* Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken

**3. Behandeling van uw klacht**

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvang u een schriftelijke ontvangst- bevestiging of per e-mail. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Mevr. Hekking zal hoor en wederhoor toepassen en eventueel tijdens de beoordeling vragen om extra informatie van beide partijen. Het streven is dat u binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie ontvangt op uw klacht.

**4. Klachten ouder dan 6 maanden**

Klachten die gaan over gebeurtenissen langer dan 6 maanden geleden voor het indienen van de klacht, worden niet in behandeling genomen.

**5. Klachtenbegeleiding**

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. Als de interne klachtenprocedure is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid kun u zich met uw bezwaar wenden tot een derde onafhankelijke partij.

**6. Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

De onafhankelijke klachtenfunctionaris betreft mevr. mr. Jolanda J.A. van Boven. Zij heeft een juridisch adviespraktijk en is gespecialiseerd in het gezondheidsrecht. Uw klacht/geschil

dient u binnen drie maanden na dagtekening van ons antwoord op te starten door middel van een schriftelijke melding bij mevr. mr. Jolanda J.A. van Boven, Everwijnlaan 3, 6816 RC Arnhem of [info@vanbovenadvies](mailto:info@vanbovenadvies.nl). Zij past hoor en wederhoor toe en tracht een oplossing te bereiken, waarmee beide partijen zich kunnen verenigen. Na het indienen van uw klacht bij de derde partij, wordt er gestreefd naar een oplossing binnen vier weken. Psychologie- praktijk Hekking zal de uitslag van het onafhankelijke advies respecteren en opvolgen.

**7. Kosten**

De kosten van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris zijn voor de indiener zelf. Hiervoor ondertekent u vooraf een voorwaardenformulier. Indien blijkt dat Outside-in psychologiepraktijk in gebreke is gebleven en de indiener van de klacht niet, dan zullen de loonkosten van de klachtenfunctionaris door onze praktijk in de naam van mevr. Rianne Hekking voldaan worden.

**8. Privacy**

Alle informatie die wij van u ontvangen, worden strikt vertrouwelijk behandeld

**9. Toezicht en beheer**

Contactpersoon Rianne Hekking ziet toe op naleving van de klachtenprocedure. Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld