

# KLACHTENPROCEDURE

## Begrippen

### **De instelling:**

Sophia Healing & Reading die de opleiding Healing & Reading geeft, de opleiding Healing Arts Therapie en verschillende cursussen op het gebied van groei en bewustwording. (zie website voor een overzicht).

Gevestigd op het Sint Theresiaplein 7, 5652 EV te Eindhoven.

### **De medewerker:**

Een persoon die, na toestemming, namens Sophia Healing & Reading optreedt in de meest ruime zin van het woord. Zoals de leden van Sophia Healing & Reading, een administratief medewerker of een ingehuurde gastdocent.

### **Klant:**

Elke afnemer van een dienst van Sophia Healing & Reading, zoals een leerling of een cursist.

### **Onafhankelijke derde:**

Indien nodig zal er een onafhankelijke derde worden ingeschakeld die op een professionele manier bemiddelt. Dit betreft Trudy Broeks, <http://www.relatietherapieencoaching.nl> . De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend.

### **Klacht**

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant.



**Sophia Healing & Reading**

Sint Theresiaplein 7

5652 EV Eindhoven

040-2121914

[www.sophiahealingenreading.nl](http://www.sophiahealingenreading.nl)

## **Indienen van de klacht**

Een klacht kan alleen worden ingediend door de desbetreffende klant.

## **Uitsluitingen**

Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

## **Geheimhouding**

Iedere medewerker, de onafhankelijke derde en de klant is tot geheimhouding verplicht voor wat betreft gegevens met een vertrouwelijk karakter.

## **De procedure in het kort**

### **Wat kunt u doen met uw klacht?**

Onze klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. U legt uw klacht mondeling of schriftelijk neer bij de veroorzaker van de klacht.  
Deze is verplicht de klacht in haar intervisiegroep neer te leggen.  
Komt u er samen met de veroorzaker van de klacht niet uit, dan volgt stap 2.
2. Er vindt een bemiddelingsgesprek plaats tussen uzelf, de veroorzaker van de klacht en één van de (andere) (gast)docenten.
3. Komt u er met de veroorzaker van de klacht niet uit, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de onafhankelijke derde, Trudy Broeks. Zij nodigt u binnen 2 weken uit voor een gesprek. In dit gesprek wordt er naar een oplossing gezocht. De kosten van deze onafhankelijke derde zijn voor rekening van de instelling.
4. De uitspraak van deze onafhankelijke derde, mevrouw Trudy Broeks, is bindend.
5. Sophia Healing & Reading zal haar uiterste best doen de volledige procedure binnen 8 weken af te ronden.



**Sophia Healing & Reading**

Sint Theresiaplein 7

5652 EV Eindhoven

040-2121914

[www.sophiahealingenreading.nl](http://www.sophiahealingenreading.nl)

## **De meest eenvoudige oplossing**

### **Direct bespreken**

De eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing is wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen.

### **Registratie klacht:**

Als een klacht wordt ingediend krijgt de klager per omgaande schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht.

Er wordt te allen tijde verslag gelegd over de inhoud, de afwikkeling en de afronding van de klacht. Dit verslag blijft gedurende 1 jaar bewaard.



**Sophia Healing & Reading**

Sint Theresiaplein 7

5652 EV Eindhoven

040-2121914

[www.sophiahealingenreading.nl](http://www.sophiahealingenreading.nl)