



# Klachtenregeling

## 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/workshop. Je 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. Wanneer een en ander niet tot tevredenheid wordt opgelost, kunt u dit bij onze klantencommissie dit 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, is het natuurlijk het mooist om deze na de training aan de trainer kenbaar maken. Mocht u dat niet willen dan kunt u de klacht via mail of brief bij Puur/Tzolkind neerleggen. De klacht kan worden verstuurd naar [info@puurtherapie.nl](mailto:info@puurtherapie.nl)/[info@tzolkind.nl](mailto:info@tzolkind.nl).

## 2 Indienen van een klacht

Dien jouw klacht zo snel mogelijk schriftelijk/mail in. Om jouw klacht te kunnen beoordelen vragen wij van jou in ieder geval de volgende zaken in je schrijven op te nemen:

- Jouw naam, adres en woonplaats
- De datum waarop je jouw schrijven verstuurt
- Een heldere beschrijving van jouw klacht
- Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die jouw klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie je verstrekt, hoe beter wij in staat zijn jouw klacht te beoordelen.

Jouw klacht kun je sturen naar:



Puur therapie en coaching / Tzolkind

Beethovenlaan 226, 7442HH, Nijverdal

Of mailen naar [info@tzolkind.nl](mailto:info@tzolkind.nl)

### **3. Behandeling van jouw klacht**

Binnen één week na ontvangst van jouw klacht ontvang je een schriftelijke ontvangstbevestiging of per mail. Met deze bevestiging wordt je geïnformeerd bij wie jouw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen je een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven ernaar dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvang je hierover schriftelijk bericht. Je kunt erop rekenen dat jouw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Degene die jouw klacht behandelt kan je tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

### **4. Reactie op jouw klacht**

Je ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op jouw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

### **5. Klachten ouder dan 6 maanden**

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

### **6. Klachtbegeleiding**

Wij doen er alles aan om jouw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat je het niet eens bent met de afwikkeling. Als de interne klachtenprocedure bij Puur en/of Tzolkind is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid kun je je met het geschil wenden tot een derde onafhankelijke partij.

Deze derde partij zal zijn Jacqueline van der Vegt. Zij is psycholoog en hypnotherapeut. Per mail te bereiken via [info@jacquelinevandervegt.nl](mailto:info@jacquelinevandervegt.nl) en per post te bereiken via 7523CK Voortsweg 204 Enschede.

Na het indienen van dit geschil bij de derde partij, streven wij naar een oplossing binnen 4 weken. Puur / Tzolkind zal het oordeel van de derde partij in het geschil respecteren en als bindend aanvaarden.

Deze beroepsprocedure dient u binnen drie maanden na dagtekening van ons antwoord op te starten door middel van een schriftelijke melding bij mevrouw van der Vegt. Zij past hoor



en wederhoor toe en tracht een oplossing te bereiken, waarmee beide partijen zich kunnen verenigen. Mocht dit niet tot een oplossing leiden dan heeft u de mogelijkheid om de klacht aanhangig te maken bij de Geschillencommissie. Dit oordeel is bindend.

## **7. Privacy**

Alle informatie die wij van je ontvangen, behandelen we strikt vertrouwelijk.

## **8. Toezicht en beheer**

Binnen Puur ziet contactpersoon Hans Bolte toe op naleving van de klachtenprocedure.

Binnen Tzolkind ziet contactpersoon Sandra Bolte toe op naleving van de klachtenprocedure.

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van jouw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

## **Verlenging van termijnen**

Aanmerkingen en klachten moeten binnen de in deze procedure genoemde termijnen worden afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen de vastgestelde termijnen in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht, bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer we verwachten uitsluitel te kunnen geven.