Klachtenprocedure opleiding

Ik vind het belangrijk dat deelnemers zich veilig voelen en dat er ruimte is om iets te bespreken als er iets niet klopt. Daarom werk ik met een duidelijke klachtenprocedure.

1. Klacht melden bij mij
Als er een klacht is over de opleiding, de begeleiding of de organisatie kan de deelnemer dit aan mij melden via mail, sonja@spiritueelcoach.nl Ik reageer binnen vier weken.

2. Samen kijken naar een oplossing
Ik neem contact op om te bespreken wat er speelt en wat er nodig is. Soms is één gesprek genoeg om het op te lossen. Als er meer tijd nodig is om bijvoorbeeld onderzoek te doen, geef ik aan wanneer iemand een nieuwe reactie kan verwachten.

3. Klacht blijft vertrouwelijk
Alles rond een klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen de mensen die nodig zijn voor de afhandeling worden betrokken. Gegevens worden niet gedeeld met anderen.

4. Als we er samen niet uitkomen
Wanneer de deelnemer en ik het samen niet kunnen oplossen kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde:
Sylvia Leegwater
Onafhankelijk klachtenbehandelaar
Mail: info@dreamchild.nl

Zij doet een bindende uitspraak voor Sonja Elferink Spiritueel Coach. Eventuele consequenties worden binnen 30 dagen afgehandeld.

5. Afhandeling

Klachten en wijze van afhandeling worden door mij geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.