



## Klachtenregeling

Wij hechten aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze docenten, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

### Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten goed in een gesprek worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u altijd contact opnemen met Maryvonne Verkerke.

### Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. U kunt uw schriftelijke klacht verzenden per post of per e-mail [info@gentleminds.nl](mailto:info@gentleminds.nl) ter attentie van Maryvonne Verkerke aan het Instituut voor Mindfulness.

### Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: het Instituut voor Mindfulness zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en eventuele andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal het Instituut in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal het Instituut ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

### Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Het Instituut gaat zorgvuldig en vertrouwelijk, en in overeenstemming met de privacywetgeving (AVG) om met uw persoonsgegevens en informatie die in het kader van de klachtafhandeling wordt ontvangen. Mocht een klacht niet in der minne kunnen worden afgehandeld dan kan in overleg worden besloten om een bindend advies te vragen van een onafhankelijke en onpartijdige jurist. Ook behoort mediation tot de mogelijkheden als buitengerechtelijke klachtafhandeling, een bindend advies aan partijen geven.

### Bewaartermijn

De bewaartermijn met betrekking tot documentatie over ingediende klachten bedraagt 1 jaar.

### Tot slot

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.