

Klachten reglement Hartige Taal

Doel en verantwoordelijkheid

1 Hartige Taal biedt trainingen voor het ontwikkelen en aanleren van communicatie, gegrond in het door Marshall Rosenberg ontwikkelde gedachtegoed Nonviolent Communication (NVC), ofwel: Geweldloze Communicatie (GC).

Yvonne Jeucken, trainer bij Hartige Taal, is door het Center for Nonviolent Communication (CNVC in Albuquerque, New Mexico, USA) gecertificeerd als Internationaal trainer Nonviolent Communication.

Tijdens de trainingen staat centraal:

- 1] oordelen herkennen als signaal van een behoefte
- 2] verantwoordelijkheid nemen voor je eigen gedachten, gedrag, gevoelens en behoeften
- 3] helder & concreet verzoeken verwoorden en
- 4] nieuwsgierig luisteren naar de wezenlijke betekenis van elke boodschap.

Resultaat

2 Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van eigen inzet, participatie, oefenen en inspanning.

Klachten

3 Ik stel het op prijs als u eventuele klachten direct bij mij, Yvonne Jeucken, meldt. Ik neem deze serieus en zoek met u naar oplossingen.

4 Ook als een andere opdrachtgever uw rekening betaalt, verneem ik liefst van u zelf eventuele ontevredenheid of klachten.

5 Aan het einde van de training vraag ik met een evaluatieformulier uw mening over de training.

Schriftelijke klachten

6 Als u schriftelijk een klacht indient, ontvangt u binnen 2 weken per e-mail bericht van ontvangst. In deze mail vertel ik hoe ik de klacht verder in behandeling neem en op welke termijn ik denk dit naar eer en geweten te hebben afgerond.

7 Ik steef ernaar om uw klacht binnen 6 weken af te handelen en vraag u dan schriftelijk of dit naar tevredenheid is gebeurd. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; ik streef ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.

8

Mijn mogelijke besluit om uw klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt u -met onderbouwing- binnen 1 week na uw bericht aan mij.

9 Aan de hand van de ernst van de klacht, een mogelijk aanwijsbare oorzaak en de verdeling van verantwoordelijkheden, doe ik een aanbod. Dit kan zijn dat ik geen verdere acties onderneem, een genoegdoening aanbied en/of een vervangende dienst.

10 Ik streef ernaar u hierover uiterlijk 2 weken na ontvangstbevestiging te berichten. Als deze termijn, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, wordt verlengd, ontvangt u daarover schriftelijk of per e-mail bericht.

11 Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld: alleen met uw instemming wordt die aan derden gemeld.

12 Schriftelijk ingediende klachten worden 5 jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

Mediation

13 Komt u met uw klacht niet tot overeenstemming met Hartige Taal, dan kan deze uitsluitend doorgegeven worden aan mw. J. Bos, mediator bij Accentmediation (<https://www.accentmediation.nl>)

14

De uitspraak van de mediator is bindend.

15

Bij de mediator ingediende klachten worden vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

Hartige Taal, december 2019