S.P.A.H. – Klachtenreglement voor cursisten en trainingen

Doel en verantwoordelijkheid:
1. S.P.A.H. ondersteunt u met het ontwikkelen en aanleren van communicatietechnieken die gebaseerd zijn op Geweldloze Communicatie. Hierbij worden de volgende onderdelen behandeld:
   - Verantwoordelijkheid nemen voor je eigen gevoelens
   - De daaronder liggende behoefte ontdekken
   - Helder en concreet verwoorden van wensen en verzoeken
   - Met nieuwsgierigheid luisteren naar de betekenis van de boodschap van de ander.
2. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

Tevredenheid:
3. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
4. Ook als uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons deelt.
5. Aan het eind van een cursus vragen wij u middels een evaluatieformulier naar uw mening over de cursus.

Schriftelijke klachten:
6. Indien u een schriftelijke klacht indient ontvangt u binnen twee weken bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
   - Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen
   - Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond

U kunt uw klacht schriftelijk richten aan S.P.A.H. ter attentie van Thera Balvers
via thera.balvers@gmail.com
7. Wij willen uw klacht naar tevredenheid afhandelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.
8. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen ontvangt u daarvan binnen een week bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.
9. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
10. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
11. Schriftelijk ingediende klachten worden vijf jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

12. Wanneer S.P.A.H. en u niet tot een gezamenlijke oplossing zijn gekomen, kunt u een beroep doen op de beroepsvereniging waarbij S.P.A.H. is aangesloten. De uitspraak van deze beroepsvereniging is dan bindend voor S.P.A.H. Voor mijn werk als zorgaanbieder heb ik het tuchtrecht geregeld via het TCZ, het Tuchtrecht Complementaire Zorg. Ik ben ingeschreven in het Kwaliteitsregister RBCZ en daardoor ook automatisch ingeschreven bij TCZ.

Thera Balvers 2026