



## Klachtenprocedure Opleiding de psychologie van het lichaam

De opleiding de psychologie van het lichaam wordt georganiseerd en aangeboden door het Instituut voor Lichaamspsychologie, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mw. T.G. (Tessa) Harts. De opleiding en het instituut hecht aan tevreden relaties en werkt graag met je samen op basis van duurzaamheid en wederkerigheid.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Als je ontevreden bent over onze producten of diensten, dan willen wij dat graag zo snel mogelijk oplossen. Dit kan in de eerste plaats in een goed gesprek. Wij adviseren je daarom om eerst contact op te nemen met Tessa Harts, voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als jouw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, dan kun je een formele schriftelijke klacht indienen. Dit kan via het contactformulier op de website of via de email worden ingediend.

Een klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:

- naam en adres van de melder;
- datum van de melding;
- omschrijving van de klacht

Je hebt drie maanden de tijd om jouw klacht in te dienen na het laatste contactmoment. Deze twaalf maanden gaan in op het moment dat jouw klacht ontstaat.

De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. Binnen 7 dagen na het indienen van de klacht krijgt de indiener bericht over de wijze van behandelen van de klacht. Wanneer de klacht binnenkomt in een vakantieperiode, wanneer het instituut gesloten is, gaat de termijn van 7 dagen in, vanaf het moment dat het instituut weer opent. Wanneer dat is, wordt aangegeven in een automatisch mailbericht. Wij streven ernaar jouw klacht vervolgens binnen 4 weken af te handelen. Mocht het langer duren, dan ontvang je hierover eveneens tijdig bericht met de indicatie wanneer je uitsluitsel kan verwachten.

De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van het Instituut (T.G. Harts). Deze beslist binnen 4 weken inzake de klacht. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle

onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Mocht de termijn van 4 weken niet gehaald worden, dan zal de klager hiervan binnen vier weken op de hoogte worden gesteld en worden geïnformeerd over de verwachte reactietermijn.

Bij het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Wat kun je doen als je het niet eens bent met het genomen besluit?  
Is jouw klacht ongegrond verklaard en ben je het daar niet mee eens? Of ben je het niet eens met de voorgestelde oplossing?

Op de beslissing van de directie kan schriftelijk in beroep worden gegaan bij een onafhankelijke derde. Voor het Instituut voor Lichaamspsychologie betreft dit: mr. Judith D.M. Bos van Accent Mediation te Groningen ([info@accentmediation.nl](mailto:info@accentmediation.nl)). Zij is onze klachtenfunctionaris. Na een voor haar passend onderzoek zal zij binnen 4 weken een uitspraak doen. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.

Haar uitspraak is bindend voor Het Instituut voor Lichaamspsychologie. Eventuele consequenties zullen zo snel mogelijk worden uitgevoerd.

De opleiding en het Instituut voor Lichaamspsychologie draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Geregistreerde klachten worden voor de duur van 2 jaar bewaard.