

# Klachtenreglement Unfolding Images

m.b.t. Geweldloze Communicatie

## Doel en verantwoordelijkheid

### 1

Unfolding Images biedt opleidingen voor het ontwikkelen en aanleren van communicatie, gegrond in het door Marshall Rosenberg ontwikkelde gedachtegoed Nonviolent Communication (NVC), Geweldloze Communicatie in het Nederlands (GC). Susana Rusch, opleider, trainer en begeleider van groepsprocessen bij Unfolding Images, is door het Center for Nonviolent Communication (CNVC in Albuquerque, New Mexico, USA) gecertificeerd als Internationaal trainer Nonviolent Communication.

### Tijdens de opleidingen staat centraal:

**1]** de intentie tot verbinding, ook bij ontevredenheid, **2]** verantwoordelijkheid nemen voor wat er leeft, door eigen gevoelens & behoeften -oorzaak van gevoelens- te identificeren, **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, Susana Rusch, meldt. Ik neem deze serieus en zoek met u naar oplossingen.

### 4

Ook als een andere opdrachtgever uw rekening betaalt, verneem ik -vanuit behoefte aan zuiverheid- liefst van u zelf eventuele ontevredenheid of klachten.

### 5

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

## Schriftelijk klachten

### 6

Als u schriftelijk een klacht indient, ontvangt u binnen 2 weken per mail bericht van ontvangst: ik vertel daarin hoe ik de klacht in behandeling neem en op welke termijn ik denk dit naar eer en geweten te kunnen afronden.

## **7**

Ik streef ernaar om uw klacht binnen 6 weken af te handelen en vraag u dan schriftelijk of dit naar tevredenheid is gebeurd. Hoewel ik graag zie dat er met mij gepraat wordt en niet over mij, bent u vrij om met uw klacht naar buiten te treden.

## **8**

Een 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. Het kan zijn dat ik geen verdere acties onderneem, een genoegdoening aanbied en/of een vervangende dienst.

## **10**

Ik streeft ernaar u hierover uiterlijk 2 weken na ontvangstbevestiging te berichten. Als deze termijn wordt verlengd (met aantoonbare redenen) ontvangt u daarover schriftelijk of per 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 Unfolding Images, dan kan deze uitsluitend doorgegeven worden aan mevrouw Monique Hoogakker, mediator van de organisatie: Vol-Leven Bewustzijnsontwikkeling.

### **14**

De uitspraak van de mediator is adviserend: Unfolding Images zegt toe om via het Restorative Circle principe tot een oplossing te komen die voor alle partijen tot tevredenheid leidt.

### **15**

Bij de mediator ingediende klachten worden 5 jaar bewaard en vervolgens vernietigd.