

Klachtenreglement Unfolding Images

m.b.t. Geweldloze Communicatie

Doel en verantwoordelijkheid

1

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

Tijdens de opleidingen staat centraal:

1] de intentie tot verbinding, ook bij ontevredenheid, **2]** verantwoordelijkheid nemen voor wat er leeft, door eigen gevoelens en behoeften -oorzaak van gevoelens- te identificeren, **3]** helder en concreet verzoeken te verwoorden en **4]** nieuwsgierig te luisteren naar de wezenlijke betekenis van elke boodschap.

Resultaat

2

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

Klachten

3

Het wordt op prijs gesteld 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 omwille van zuiverheid eventuele ontevredenheid of klachten het liefst direct van u zelf.

5

Aan het einde van de opleiding vraag ik met een evaluatieformulier uw mening over de opleiding. Ook op ieder moment tijdens de opleidingen kunnen vragen worden gesteld en meningen worden gegeven.

Schriftelijk klachten

6

Als u schriftelijk een klacht indient, ontvangt u binnen 2 weken per mail bevestiging van ontvangst van uw klacht. In die mail vertel ik hoe ik de klacht in behandeling neem en op welke termijn ik denk dit naar eer en geweten te kunnen afronden. In de regel zal dit maximaal binnen 6 weken zijn.

7

Ik streef ernaar om uw klacht binnen 6 weken na ontvangstbevestiging af te handelen. Ik vraag u dan schriftelijk of dit naar tevredenheid is gebeurd. Als deze termijn moet worden verlengd, met aantoonbare redenen, ontvangt u daarover een email met een indicatie van de termijn waarbinnen u een antwoord kunt verwachten.

8

Mocht ik besluiten om uw klacht niet in behandeling te nemen, dan ontvangt u na uiterlijk 2 weken een bericht van mij daarover, inclusief onderbouwing.

9

Afhankelijk 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

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

Mediation

11

Komt u niet tot overeenstemming met Unfolding Images, dan kan uw klacht uitsluitend doorgegeven worden aan Monique Hoogakker, mediator van de organisatie 'Vol-Leven Bewustzijnsontwikkeling', bereikbaar via het email adres: info@vol-leven.nu.

12

De uitspraak van de mediator is bindend voor Unfolding Images. Eventuele consequenties worden binnen 30 dagen afgehandeld.

Registratie

13

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard gedurende een periode van 5 jaar. Daarna worden ze vernietigd.