



Klachtenprocedure – The Gut Feeling Institute

Klachtenprocedure – The Gut Feeling Institute

1. Definities

a. Organisatie

The Gut Feeling Institute –Geesterse Binnenweg 58 7271 VZ Borculo

Contactpersoon: Mevr. L.Y.B. te Veldhuis

E-mail: info@thegutfeelinginstitute.nl

Website: www.thegutfeelinginstitute.nl

b. Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van The Gut Feeling Institute.

c. Klager

Een (toekomstige) deelnemer van een door The Gut Feeling Institute aangeboden training, masterclass, opleiding, supervisie, intervisie of ander traject, die een klacht uit.

d. Klachtenprocedure

De door The Gut Feeling Institute gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

e. Klachtenregeling

Dit document: de schriftelijke weergave van de klachtenprocedure.

f. Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is de persoon die door The Gut Feeling Institute is aangewezen om klachten te behandelen. Deze persoon handelt onafhankelijk, zorgvuldig en is niet direct betrokken bij het onderwerp van de klacht.

2. Doelstellingen van de klachtenregeling

- Een procedure vastleggen om klachten binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen.
- Oorzaken van klachten vaststellen en herhaling voorkomen.
- Relaties met deelnemers behouden en verbeteren door goede klachtenbehandeling.
- Kwaliteit van dienstverlening verbeteren via klachtenanalyse.

3. Klachtenprocedure



3.1 Informele melding bij The Gut Feeling Institute

Wij streven ernaar onze diensten van de hoogste kwaliteit te leveren. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. In dat geval verzoeken wij u vriendelijk eerst uw klacht of vraag rechtstreeks met ons te bespreken. Een direct gesprek blijkt vaak de snelste en meest effectieve manier om tot een oplossing te komen.

Contact:

Mevr. L.Y.B. te Veldhuis

E-mail: info@thegutfeelinginstitute.nl

Website: www.thegutfeelinginstitute.nl

3.2 Formele klacht bij de klachtenfunctionaris

Indien u zich niet kunt vinden in de geboden oplossing, kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

- De klacht moet schriftelijk worden ingediend binnen twee maanden nadat de interne afhandeling is afgerond.
- De klacht bevat ten minste:
 - Naam en adres van de klager
 - Datum
 - Omschrijving van de klacht
- In te dienen via post of e-mail: info@gutfeelinginstitute.nl

3.3 Ontvangst en beoordeling

- Binnen twee weken ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst.
- De klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht ontvankelijk is.
- Redenen voor niet-ontvankelijkheid zijn o.a.: anonieme klacht, onvoldoende gegevens, klacht valt buiten de organisatie, klacht is al eerder behandeld zonder nieuwe feiten, of termijn overschreden.

3.4 Behandeling

- Bij ontvankelijkheid wordt de klacht binnen zes weken afgehandeld (met mogelijke verlenging van maximaal vier weken, na berichtgeving).
- Hoor- en wederhoor wordt toegepast.
- Er wordt getracht een minnelijke oplossing te vinden.
- Indien de klager de klacht intrekt, stopt de procedure.

3.5 Uitspraak

- De klachtenfunctionaris kan oordelen dat de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond, (gedeeltelijk) gegrond of onbevoegd is.
- Bij gegrondverklaring kan de klachtenfunctionaris aanbevelingen doen aan de organisatie.
- De uitspraak is bindend voor alle partijen.



4. Vertrouwelijkheid en registratie

- Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht.
- Informatie wordt alleen gedeeld met toestemming van de klager of als dit nodig is voor de behandeling.
- Alle klachten en uitkomsten worden twee jaar bewaard en jaarlijks geanalyseerd voor kwaliteitsverbetering.

5. Kosten

Het indienen en behandelen van een klacht is kosteloos voor de klager. Eventuele kosten voor juridische bijstand of andere adviseurs zijn voor eigen rekening.

Vastgesteld door The Gut Feeling Institute op 13-08-2025

Deze regeling wordt jaarlijks geëvalueerd.