

Klachtenprocedure Holotropia®

Bij Holotropia® staat zorgvuldigheid en persoonlijke afstemming centraal – ook wanneer er iets misgaat. We vinden het belangrijk dat je je veilig en gehoord voelt, juist als je ergens ontevreden over bent. Daarom moedigen we je aan om een klacht altijd kenbaar te maken. Alleen dan kunnen we samen tot een passende oplossing komen.

1. Bespreek het met ons

Veel klachten kunnen in goed overleg worden opgelost. We vragen je daarom om eerst contact op te nemen met de betrokken trainer of met Judith Smit. In een open gesprek onderzoeken we samen wat er is gebeurd en hoe we het kunnen herstellen. We nemen elke melding serieus en doen ons best om binnen een redelijke termijn een reactie te geven.

2. Schriftelijke melding

Wanneer het gesprek geen oplossing biedt, of als je de klacht liever schriftelijk indient, kun je je klacht per e-mail sturen naar **judith@holotropia.nl**.

Vermeld in je bericht:

- je naam en contactgegevens
- een omschrijving van je klacht
- relevante data of situaties
- wat je van ons verwacht als oplossing

Je ontvangt binnen **5 werkdagen** een bevestiging van ontvangst. We streven ernaar om je binnen **14 dagen** inhoudelijk te antwoorden.

Alle meldingen van klachten – mondeling of schriftelijk – worden door Holotropia® **vertrouwelijk behandeld**.

3. Klachtencommissie

Wanneer je na deze stappen nog steeds ontevreden bent over de afhandeling, kun je de klacht voorleggen aan de **klachtencommissie van KTNO (Stichting Kwaliteit & Toetsing Natuurgerichte Opleidingen)**, waarbij Holotropia® is aangesloten.

De klachtencommissie van KTNO behandelt klachten **onafhankelijk en vertrouwelijk**, volgens de procedure zoals beschreven op <https://ktno.nl/zorgverleners/klachtenregeling>.

Je kunt je klacht indienen via het contactformulier op deze website of contact opnemen via:

- **E-mail:** info@ktno.nl
- **Telefoon:** 040 842 1336

4. Externe route en bindende uitspraak

We hopen natuurlijk dat we er samen uitkomen. Mocht dat niet lukken, dan is de procedure bij de **KTNO-klachtencommissie** de formele vervolgstap. De uitspraak van de klachtencommissie van KTNO is **bindend**. Holotropia® conformeert zich aan de beslissingen van deze commissie.

5. Vertrouwelijkheid, registratie en bewaartermijn

Alle klachten en bijbehorende correspondentie worden **vertrouwelijk behandeld** en **zorgvuldig geregistreerd** in het interne klachtenregister van Holotropia®.

Deze registratie dient uitsluitend ter kwaliteitsverbetering en verantwoording richting onze beroepsorganisatie.

Persoonsgegevens en inhoud van klachten worden nooit gedeeld met derden, tenzij dit wettelijk verplicht is of noodzakelijk voor de behandeling van de klacht.

Klachten worden conform de **wettelijke bewaartermijn van zeven (7) jaar** bewaard, waarna ze veilig en volledig worden vernietigd.