



**Manja Kamman**  
Training & hypnotherapie  
Wijtttenbachstraat 50B  
1093 JD AMSTERDAM

t: 06 25 06 83 11  
e: [manja@manjakamman.nl](mailto:manja@manjakamman.nl)  
[www.manjakamman.nl](http://www.manjakamman.nl)

## KLACHTENPROCEDURE

**Belangrijk:** deze klachtenprocedure is bedoeld voor deelnemers aan trainingen voor professionals, of deelnemers aan eenmalige trainingen of workshops met wie ik géén therapeutische behandelovereenkomst heb afgesloten. Voor cliënten met wie ik een therapeutische behandel- of begeleidingsovereenkomst heb, geldt een andere klachtenregeling. Als jij een therapietraject bij mij volgt of meedoet aan Wise Ones of de Craving Course, verwijst ik je graag door naar deze klachtenregeling: [Je hebt een klacht. Wat nu?](https://www.manjakamman.nl/tarieven-vergoedingen-werkwijze-behandelduur/) (<https://www.manjakamman.nl/tarieven-vergoedingen-werkwijze-behandelduur/>)

Ik, Manja Kamman, doe mijn uiterste best om ervoor te zorgen dat je tevreden bent over mijn trainingen, workshops en andere activiteiten. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet helemaal tevreden over bent. Misschien heb je een opmerking of een klacht over mijn werkwijze of die van een van mijn medewerkers, of over de gang van zaken voor, tijdens of na een bijeenkomst. Ik hoor dit graag van je, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Hieronder leg ik uit hoe je een klacht kunt indienen en wat er daarna gebeurt.

### Wat is een klacht?

Een klacht is een melding van een deelnemer (zoals jij) die aangeeft dat ik niet aan jouw verwachtingen heb voldaan. Het gaat hierbij niet om kleine misverstanden die snel rechtgezet kunnen worden, maar om zaken die verder gaan en jouw tevredenheid beïnvloeden.

### Hoe kun je een klacht indienen?

Je kunt je klacht op de volgende manieren aan mij doorgeven:

- **Telefonisch:** 06 – 25 06 83 11
- **Per e-mail:** [manja@manjakamman.nl](mailto:manja@manjakamman.nl)
- **Per brief:**

Manja Kamman  
Wijtttenbachstraat 50 B  
1093 JD Amsterdam

## Wat gebeurt er met je klacht?

- 1. Bevestiging van ontvangst:** Zodra ik je formele klacht ontvang, stuur ik je binnen twee weken een schriftelijke bevestiging.
- 2. Behandeling van de klacht:** Binnen vier weken neem ik contact met je op om jouw klacht te bespreken en samen naar een oplossing te zoeken. Dit gesprek kan telefonisch, via Zoom, e-mail of in een persoonlijke ontmoeting plaatsvinden, afhankelijk van wat jij prettig vindt.
- 3. Schriftelijke afspraken:** Als we samen tot een oplossing komen, leg ik de gemaakte afspraken schriftelijk vast. Je ontvangt deze bevestiging binnen twee weken na ons overleg.
- 4. Externe klachtencommissie:** Lukt het niet om samen een oplossing te vinden? Dan kun je jouw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Dit moet binnen drie maanden na de datum van mijn reactie.

## Externe klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit twee onafhankelijke professionals:

- **Mevrouw Ruth Evers** (Eigenaar Talmor, trainer, coach en hypnotherapeut)
- **Mevrouw Dorine C. Veldhuyzen** (Bestuursvoorzitter CareCodex)

Je kunt je klacht schriftelijk indienen bij:

Beroepscommissie Manja Kamman

Wijtttenbachstraat 19a

1093 HR Amsterdam

of per e-mail via: [info@talmor.nl](mailto:info@talmor.nl)

## Wat doet de klachtencommissie?

- De commissie past hoor en wederhoor toe: ze luisteren naar jouw kant van het verhaal en naar mijn kant.
- Ze proberen een oplossing te vinden waar beide partijen tevreden mee zijn.
- Als er geen gezamenlijke oplossing komt, geeft de commissie binnen twee maanden een bindend oordeel over hoe de klacht moet worden afgehandeld.
- Ik zal dit oordeel binnen twee maanden opvolgen.

## Overige informatie

- **Vertrouwelijkheid:** Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
- **Termijnen:** Klachten worden binnen de hierboven genoemde termijnen afgehandeld. Als er meer tijd nodig is, krijg je daarover bericht met uitleg en een nieuwe indicatie van wanneer je uitsluitsel kunt verwachten.
- **Registratie en verbeteringen:** Klachten en de afhandeling ervan worden geregistreerd en twee jaar bewaard. Waar nodig gebruik ik de feedback om mijn dienstverlening te verbeteren en nieuwe klachten te voorkomen.

Met deze procedure hoop ik jouw klacht zorgvuldig en naar tevredenheid te kunnen behandelen.

Aarzel niet om contact op te nemen als je vragen hebt over deze procedure of ergens tegenaan loopt.