



Onverhoopt toch een klacht?

De trainers van Lighthouse healing doen hun uiterste best om iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch zou het kunnen gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Liefst horen we dat meteen d.m.v. feedback. Feedback wordt gewaardeerd en de lessen die we eruit ophalen, wordt gebruikt om de kwaliteit van de training en sessies te verbeteren.

Mocht je een echte klacht willen indienen dan is de klachtenprocedure van toepassing.

Een klacht over de door Lighthouse healing geleverde diensten dient binnen 30 dagen na levering of na kennisneming hiervan, per post en/of email aan Lighthouse healing kenbaar gemaakt te worden.

- Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de datum;
 - een omschrijving van hetgeen waartegen bezwaar gemaakt wordt.
- Klachten die door Lighthouse healing worden ontvangen, zullen te allen tijden vertrouwelijk behandeld worden.
- Op een ontvangen klacht zal binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging volgen met daarin de termijn (doch uiterlijk binnen vier weken), waarbinnen een schriftelijke reactie verwacht kan worden.
- Lighthouse healing onderzoekt de klacht en vraagt indien nodig aanvullende informatie op en/of nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
- Mocht het onverhoopt niet lukken om binnen de afgesproken termijn te reageren, dan wordt dit schriftelijk kenbaar gemaakt met daarin de reden en nieuwe termijn.
- Ingediende klachten worden minimaal tot 2 jaar na datum ontvangst bewaard.
- Lighthouse healing zal er alles aan doen om de klacht naar beider tevredenheid op te lossen