

Klachtenregeling – The Mental Alchemist

Laatste update: augustus 2025

The Mental Alchemist streeft ernaar om haar diensten professioneel en zorgvuldig uit te voeren. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn of een klacht hebben, dan nemen wij deze serieus. Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan. Het doel is een laagdrempelige en transparante procedure, gericht op het oplossen van onvrede en het verbeteren van onze dienstverlening.

1. Informele afhandeling

1. Wij moedigen u aan om eventuele klachten eerst te bespreken met uw coach. In veel gevallen kan een gesprek tot een oplossing leiden.
2. Als directe communicatie niet tot tevredenheid leidt, kunt u een formele klacht indienen volgens de procedure hieronder.

2. Formele klacht indienen

1. Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend binnen één maand na afloop van de sessie, retreat of het traject waarop de klacht betrekking heeft.
2. Vermeld in uw klacht minimaal:
 - uw naam en contactgegevens;
 - de datum waarop de klacht is ontstaan;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele relevante gegevens.
3. U kunt uw klacht sturen naar:

The Mental Alchemist
t.a.v. Klachtenafhandeling
Nevelgaarde 8-341
3436 ZZ Nieuwegein
of per e-mail: info@thementalalchemist.com

4. Wij behandelen klachten vertrouwelijk en met respect. De gegevens worden alleen gedeeld met personen die direct bij de afhandeling zijn betrokken. Uw klacht en de daarop betrekking hebbende correspondentie worden minimaal één jaar bewaard.

3. Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst en informatie over de verdere procedure.
2. The Mental Alchemist onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht en kan u om aanvullende informatie vragen.

3. Indien de klacht ontvankelijk is, streven wij ernaar om binnen vier weken een inhoudelijke reactie te geven. Als er meer tijd nodig is, wordt u daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht met een indicatie van de aanvullende termijn.

4. Externe beroepsmogelijkheid

1. Indien u niet tevreden bent met de uitkomst van de interne klachtenprocedure, kunt u de klacht voorleggen aan een onafhankelijke derde. The Mental Alchemist is als zzp'er in de zorg aangesloten bij SoloPartners. Via dit lidmaatschap is een erkende klachten- en geschilleninstantie beschikbaar om klachten extern te behandelen.
2. U kunt hiervoor contact opnemen met SoloPartners, telefoon 085 201 0140 of per e-mail via info@solopartners.nl. SoloPartners begeleidt de verdere behandeling en zorgt ervoor dat uw klacht bij de juiste externe instantie terechtkomt.
3. Het oordeel van de externe instantie is bindend en de consequenties worden zo snel mogelijk uitgevoerd.

5. Verbetering van onze dienstverlening

1. Klachten worden gebruikt om onze diensten te verbeteren. Door uw feedback kunnen wij processen aanpassen en de kwaliteit van onze coaching en retreats verhogen.

Met deze klachtenregeling willen wij zorg dragen voor een duidelijke, eerlijke en zorgvuldige afhandeling van eventuele klachten. Heeft u vragen over deze regeling of wilt u een klacht melden? Neem dan contact met ons op via info@thementalalchemist.com.

Complaints Procedure – The Mental Alchemist

Last update: August 2025

The Mental Alchemist strives to perform its services professionally and carefully. Should you nevertheless be dissatisfied or have a complaint, we will take it seriously. This complaints procedure describes how to submit a complaint and how we handle it. The aim is a low-threshold and transparent process, focused on resolving dissatisfaction and improving our services.

1. Informal resolution

1. We encourage you to discuss any complaints directly with your coach. In many cases a conversation can lead to a solution.
2. If direct communication does not lead to satisfaction, you may submit a formal complaint according to the procedure below.

2. Submitting a formal complaint

1. A formal complaint must be submitted in writing within one month after the session, retreat or program to which the complaint relates.
2. Include at least the following in your complaint:
 - your name and contact details;
 - the date on which the complaint arose;
 - a clear description of the complaint and any relevant information.
3. You can send your complaint to:

The Mental Alchemist

Attn: Complaints Handling

Nevelgaarde 8–341

3436 ZZ Nieuwegein, Netherlands

or by email: info@thementalalchemist.com

4. We handle complaints confidentially and with respect. The information is only shared with persons directly involved in the handling. Your complaint and related correspondence will be kept for at least one year.

3. Handling of the complaint

1. After receiving your complaint you will receive an acknowledgement of receipt and information about the further procedure within five working days.
2. The Mental Alchemist will review the admissibility of the complaint and may request additional information.

3. If the complaint is admissible, we aim to provide a substantive response within four weeks. If more time is needed, you will be notified in writing with an indication of the additional period.

4. External appeal

1. If you are not satisfied with the outcome of the internal complaints procedure, you may submit the complaint to an independent third party. The Mental Alchemist is a member of SoloPartners as a self-employed healthcare provider. Through this membership an accredited complaints and dispute body is available to handle complaints externally.
2. You can contact SoloPartners by phone on 085 201 0140 or by email via info@solopartners.nl. SoloPartners will assist you and ensure your complaint is forwarded to the appropriate independent body.
3. The decision of the external body is binding and the consequences will be implemented as soon as possible.

5. Improving our services

1. Complaints are used to improve our services. Your feedback helps us adjust processes and enhance the quality of our coaching and retreats.

With this complaints procedure we aim to ensure a clear, fair and careful handling of any complaints. If you have any questions about this procedure or wish to submit a complaint, please contact us at info@thementalalchemist.com.