

klachtenprocedure

Artikel 11. Uit de algemene leveringsvoorwaarden Balans & Motivatie

Balans & Motivatie doet haar uiterste best om de werkzaamheden naar ieders wensen te laten verlopen. Desondanks kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over de geleverde diensten. Indien gewenst kunt u uw klacht kenbaar maken. Hieronder leest u hoe u dit kunt doen, en hoe uw klacht behandeld wordt.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Definities: Instelling: Balans & Motivatie

Indiener: opdrachtgever trainings- of coaching traject

Klacht: klachten over inhoudelijke, organisatorische, relationele of financiële aspecten van de training/coaching, geconstateerde afwijkingen m.b.t. de cursusinformatie of problemen met de trainer/coach.

Trainer/coach/directie: Gea van Andel

Aangeklaagde: de trainer/coach/directie

Doel van de procedure: Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Kortom het bevorderen van de kwaliteit van het trainings-/coaching traject en de organisatie hiervan.

Ontvangst en registratie klacht:

Een klacht dient schriftelijk (per post of e-mail) ingediend te worden bij de instelling:

Balans & Motivatie

T.a.v. Gea van Andel

Menno van Coehoornsingel 28

2967 EC Langerak

info@balans-motivatie.nl

Een klacht dient binnen vier weken na afronding van de opdracht ingediend te zijn. Klachten die na deze termijn binnenkomen worden niet in behandeling genomen. De klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier.

Behandeling

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht. De behandelaar onderzoekt de klacht en stelt vast of deze gegrond is. Binnen vier weken na ontvangst dient de klacht door Balans & Motivatie afgehandeld te zijn.

Neemt de afhandeling door omstandigheden een langere periode in beslag dan wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Maatregelen

Indien de klacht niet gegrond wordt bevonden, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met toelichting van de bevindingen.

Indien de klacht gegrond wordt bevonden wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht van de oplossing of te nemen maatregel. De oplossing of maatregel wordt uitgevoerd binnen vier weken na bekendmaking van de beslissing. Betrokkenen worden geïnformeerd door de behandelaar. Ter bevordering van de kwaliteit worden zo nodig maatregelen getroffen en procedures aangepast ter voorkoming van herhaling van de klacht. Het oordeel van de geschillencommissie is voor beide partijen bindend.

Bezwaar

Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de genomen beslissing, kan hij binnen vier weken schriftelijk bezwaar aantekenen bij Dhr K. Laban Algemeer 68 6721 TL Bennekom De externe neutrale en onpartijdige klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht opnieuw. Hij past waar nodig hoor en wederhoor bij alle partijen toe en beoordeelt of de klachtenprocedure en de inhoud van de klacht goed doorlopen en/of afgehandeld zijn. Hij beoordeelt tevens of de inhoud van de klacht op basis van feiten gegrond of ongegrond is. Het advies van de externe klachtenfunctionaris is bindend.

Afsluiten klacht

Na afhandeling van de klacht wordt het klachtenregistratieformulier afgewerkt en gearchiveerd bij Balans & Motivatie. Het dossier en de bijbehorende stukken worden voor een periode van drie jaar bewaard.