



Klachtenreglement

Doel en verantwoordelijkheid

Bridging Spaces en govertvanginkel.nl ondersteunen je bij het aanleren van een authentieke en verbindende manier van communiceren. Hoe jij jezelf ook ziet, beter communiceren begint met een bewuste blik in de spiegel. Hoe communiceer jij? En waarom kies je daar voor? Wat gebeurt er tijdens je communicatie met jou en met je gesprekspartner? In onze trainingen leer je om meer jezelf te zijn in het contact met anderen, om anderen beter te begrijpen en om zo je communicatie veel plezieriger en effectiever te maken. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

TEVREDENHEID

1. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
2. Ook als uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons deelt.
3. Aan het eind van een training vragen wij u middels een evaluatieformulier naar uw ervaring met de training, de persoonlijke groei die u ziet, het nut van de training voor uw dagelijkse leven/werk en uw waardering voor de uitvoering door de trainer.

SCHRIFTELIJK KLACHTEN

4. Indien u een schriftelijke klacht indient ontvangt u binnen twee weken bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
 - a. Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen.
 - b. Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond.
5. Wij streven ernaar uw klacht binnen zes weken tot tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.
6. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen ontvangt u daarvan binnen een week bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.
7. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
8. Wij doen u dit aanbod binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.
9. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
10. Schriftelijk ingediende klachten worden vijf jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

MEDIATION

11. Wanneer u met uw klacht niet tot overeenstemming komt met ons zal deze klacht doorgegeven worden aan mevr. Mr Florence Khalil, mediator.
12. Het oordeel van mediator is bindend, dat wil zeggen dat wij verplicht zijn het advies op te volgen.
13. Bij de mediator ingediende klachten worden vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

Follow me on
www.govertvanginkel.nl

