



## Geschillenregeling

### Doel en verantwoordelijkheid

Govert van Ginkel ondersteunt 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 mijn 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 je eigen inspanningen. Natuurlijk is het mogelijk dat er verschil van inzicht ontstaat over de uitvoering van de training en de gemaakte afspraken. Het is dan nuttig om dit samen te bespreken, zodat we samen een oplossing kunnen vinden. De geschillenregeling geeft ons meer duidelijkheid hoe te handelen, als we er samen nog niet uitkomen en daar hulp bij nodig hebben. De geschillenregeling maakt onderdeel uit van de Algemene Voorwaarden waarmee je bij deelname aan een training, coaching of intervisie akkoord bent gegaan.

### TEVREDENHEID

1. Ik stel het op prijs als je het direct aan mij meldt als je niet helemaal tevreden bent. Indien mogelijk zal ik dan proberen direct met jou een oplossing te vinden. Mocht dit niet (geheel) slagen dan, kan je gebruikmaken van deze geschillenregeling. Ik zal dan mijn best doen samen met je naar betere oplossingen te zoeken.
2. Ook als jouw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, bijvoorbeeld jouw werkgever, neem ik graag direct kennis van jouw eventuele ontevredenheid, zodat ik samen met jou hier zo snel mogelijk iets aan kan doen.
3. Aan het eind van een training vraag ik je door middel van een evaluatieformulier naar jouw ervaring met de training, de persoonlijke groei die je ziet, het nut van de training voor jouw dagelijkse leven/werk en jouw waardering voor de uitvoering door de trainer. Dit geeft je de gelegenheid jouw tevredenheid te uiten en mij de mogelijkheid de training verder op de wensen van de deelnemers af te stemmen.

### STAP 1. SCHRIFTELIJK MELDING

4. Indien je nadat je met mij hebt gesproken, nog niet tevreden bent, is er sprake van een geschil. Je hebt twee weken na dit gesprek de tijd om hiervan melding te maken. Indien je mij hiervan schriftelijk in kennis stelt, ontvang je binnen twee weken bericht van de ontvangst van jouw melding. Hierin laat ik je weten:
  - a. Hoe ik de klacht verder in behandeling neem.
  - b. Op welke termijn ik hoop dit te hebben afgerond.
5. Ik streef ernaar het geschil binnen zes weken tot tevredenheid af te handelen. Ik zal je schriftelijk vragen of het geschil hiermee naar jouw tevredenheid is afgehandeld.
6. Als ik besluit het geschil niet in behandeling te nemen, ontvang je daarvan binnen een week bericht, met de motivatie waarom ik het geschil niet in behandeling neem.
7. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en ieders verantwoordelijkheid doe ik je een aanbod. Dit aanbod is erop gericht alsnog in jouw behoeften te voorzien. Het kan zijn dat je een vervangende dienst wordt aangeboden.
8. Ik doe je dit aanbod binnen 3 weken na jouw melding van het geschil. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits je daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.
9. Het geschil wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met jouw instemming of indien de wet dit vereist wordt het geschil aan derden gemeld.

## STAP 2. HERSTELCIRKEL

10. Er is een alternatieve mogelijkheid voor geschillenbeslechting, welke gratis wordt aangeboden door de herstelcirkel binnen de GC-kring. Dit is op vrijwillige basis en daarom kan hiervan gebruik worden gemaakt, als jij en ik samen het hierover eens zijn. De herstelcirkel bestaat uit collega's die zichzelf beschikbaar stellen, om desgevraagd bij geschillen te ondersteunen, om zo samen tot een oplossing te komen. Deze herstelcirkel voorziet in de begeleiding van het geschil indien wij tijdens de 1<sup>e</sup> stap niet tot een bevredigende oplossing zijn gekomen. De herstelcirkel doet geen uitspraak over de inhoud van het geschil. Aan de herstelcirkel nemen geen leden van het bestuur van de vereniging GC-kring deel. Indien niet van stap 2 gebruik wordt gemaakt of indien je ook tijdens stap 2 nog geen bevredigende oplossing hebt gevonden, resteert stap 3 als laatste mogelijkheid.

## STAP 3. MEDIATION

11. Wanneer het geschil niet naar jouw tevredenheid is opgelost, zal hiervoor bemiddeling door een mediator worden gezocht. Het geschil wordt hiertoe doorgegeven aan mevr. mr. Florence Khalil (mediator). De kosten van de mediation worden met jou gedeeld (50/50) en eventueel door jou ingewonnen (juridisch) advies is volledig voor jouw eigen rekening.
12. Het oordeel van de mediator is bindend, dat wil zeggen dat wij (jij en ik) verplicht zijn het advies op te volgen.
13. Bij de mediator ingediende geschillen worden vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd.