



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 daarvoor? 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 plezieriger en effectiever te maken. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van je eigen inspanningen. Natuurlijk kan er verschil van inzicht ontstaan over de uitvoering van de training of de gemaakte afspraken. Het is dan nuttig om dit samen te bespreken, zodat we tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen.

De geschillenregeling geeft duidelijkheid over hoe te handelen wanneer we er samen 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, mediation of intervisie akkoord bent gegaan.

TEVREDENHEID

1. Ik stel het op prijs als je het direct aan mij meldt wanneer je niet geheel tevreden bent. Indien mogelijk zal ik dan proberen om samen met jou tot een oplossing te komen. Mocht dit niet (geheel) lukken, dan kun je gebruikmaken van deze geschillenregeling.
2. Ook als jouw deelname wordt gefinancierd door een andere opdrachtgever (bijvoorbeeld je werkgever), hoor ik graag direct van jouw eventuele ontevredenheid, zodat ik samen met jou zo snel mogelijk een oplossing kan vinden.
3. Aan het einde van een training vraag ik je via een evaluatieformulier naar jouw ervaring met de training, de persoonlijke groei die je hebt doorgemaakt, het nut van de training voor jouw dagelijkse leven/werk, en je waardering voor de uitvoering door de trainer. Dit geeft jou de gelegenheid jouw tevredenheid te uiten en mij de mogelijkheid de training verder af te stemmen op de wensen van de deelnemers.

STAP 1. SCHRIFTELIJKE MELDING

4. Wanneer je na ons gesprek nog niet tevreden bent, is er sprake van een geschil. Je hebt twee weken na dit gesprek de tijd om hiervan schriftelijk melding te maken. Na ontvangst van jouw melding krijg je binnen twee weken een schriftelijke bevestiging, waarin ik aangeef:
 - a. Hoe het geschil verder in behandeling wordt genomen;
 - b. Binnen welke termijn ik verwacht dit af te ronden.
5. Ik streef ernaar het geschil binnen zes weken naar tevredenheid af te handelen. Je ontvangt schriftelijk bericht met de vraag of het geschil hiermee naar jouw tevredenheid is opgelost.
6. Indien ik besluit het geschil niet in behandeling te nemen, ontvang je daarvan binnen een week bericht, inclusief de motivatie voor dat besluit.
7. Op basis van de aard en ernst van het geschil, de aanwijsbare oorzaak en ieders verantwoordelijkheid doe ik een voorstel. Dit voorstel is erop gericht alsnog in jouw behoeften te voorzien. Indien passend kan een vervangende dienst worden aangeboden.
8. Je ontvangt dit voorstel binnen drie 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 wordt geïnformeerd.
9. Het geschil wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met jouw instemming, of indien de wet dit vereist, wordt het geschil aan derden gemeld. Alle verwerking van persoonsgegevens gebeurt conform de geldende privacywetgeving (AVG).



STAP 2. MEDIATION

10. Wanneer het geschil niet naar jouw tevredenheid is opgelost, wordt bemiddeling gezocht door een onafhankelijke mediator: mevrouw mr. Florence Khalil (mediator). De kosten van de mediation worden gelijk verdeeld (50/50). Eventueel door jou ingewonnen (juridisch) advies is volledig voor eigen rekening.
 11. Het oordeel van de mediator is bindend, conform de afspraken in de Algemene Voorwaarden. Dat betekent dat beide partijen verplicht zijn het advies op te volgen.
 12. Bij de mediator ingediende geschillen worden vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd.
-