

Klachtenregeling Meer met Teams (per 1 januari 2014)

Inleiding

Meer met Teams vindt tevreden cursisten en opdrachtgevers erg belangrijk en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze diensten. Opleiden en trainen is mensenwerk en waar mensen werken kunnen fouten voorkomen en misverstanden ontstaan.

Als u ontevreden bent over uw training, één van onze trainers, trainingsacteurs of mediatrainers, de informatie in uw deelnemersmap of welk ander aspect van Meer met Teams dan ook, vragen we u met nadruk ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen we altijd serieus en we spannen ons in om samen met u naar een passende oplossing te zoeken. Klachten, van welke aard dan ook, behandelen we altijd vertrouwelijk.

1. Telefonische klachtbehandeling

Klachten kunnen vaak het best worden opgelost in een goed en eerlijk gesprek (telefonisch of in persoon). We vragen u dan ook eerst contact met ons op te nemen voor telefonisch overleg. We kunnen dan direct over het probleem praten of we kunnen een afspraak maken. Natuurlijk kunt u ook een e-mail sturen om uw klacht aan ons door te geven. U kunt daarvoor ons algemene e-mailadres gebruiken: info@meermetteams.nl

Als de klacht over een specifieke trainer, trainingsacteur of mediator gaat, kunt u uw probleem in eerste instantie met deze persoon zelf bespreken en samen een oplossing proberen te vinden. In sommige gevallen vindt u dit misschien niet prettig of u heeft het geprobeerd en het heeft niet geholpen. Neem in zulke gevallen contact op met de directeur Ramon Hollands (Ramon@meermetteams.nl).

2. Formele (schriftelijke) klachtmelding

U kunt een klacht ook schriftelijk indienen. Bijvoorbeeld als een gesprek niets heeft opgeleverd of als u vindt dat u het probleem niet in een gesprek kunt of wilt bespreken. Dit kan met ons klachtenformulier dat u hieronder aantreft. U kunt het ingevulde formulier opsturen naar de directeur Ramon Hollands. Als u moeite heeft met schrijven, kunt u bij de telefonische melding van een kwestie aangeven dat u de klacht wilt laten behandelen volgens de formele klachtenprocedure. Wij vullen het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek dan voor u in. Dan sturen wij u daarvan twee kopieën, één formulier moet u ondertekenen en naar ons terugsturen.

Verloop van de procedure

Hierna gebeurt het volgende:

- De directeur van Meer met Teams behandelt uw klacht zo snel mogelijk. Hij zal met u en de andere betrokkenen overleggen om een passende oplossing te vinden.

- Lukt het niet om binnen één week inhoudelijk te reageren dan krijgt u in ieder geval binnen die termijn een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.
- Als het nodig is, neemt de directeur contact met u op om te overleggen over de verdere stappen, om te vragen om nadere toelichting of verdere informatie. • Wij doen ons uiterste best om uw klacht binnen vier weken af te handelen. We informeren u als deze termijn niet haalbaar is en zullen u de reden daarvoor geven. Ook zullen we u vertellen wanneer we verwachten u wel een oplossing te kunnen geven.
- Na afloop van de klachtenprocedure ontvangt u een brief met daarin de uitkomst van de procedure.

3. Beroepsmogelijkheid

U heeft de mogelijkheid om in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde. In dat geval doet deze persoon een (voor beide partijen) bindende uitspraak over het geschil. Zowel de indiener als betrokken trainer(s), coach(es) en/of adviseurs krijgen de uitspraak toegestuurd. Alle consequenties die voortkomen uit de uitspraak van de onafhankelijke derde zijn bindend en worden zo snel mogelijk afgehandeld.

De onafhankelijke derde is Nettie van Heezik (tel: 06-26502458 e-mail: nettie@heezik.net).

4. Andere aspecten van de klachtenregeling

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht leggen wij vast. Natuurlijk gaan we zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie om. In sommige gevallen is het nodig om extern advies te vragen bij een onafhankelijke instantie. Meer met Teams doet dit dan bij de officiële opdrachtgever van de betreffende training. Dit kan bijvoorbeeld de afdeling P&O zijn van een bedrijf of een gemeente, of de leidinggevende van de betreffende afdeling. Om tot een afgewogen advies te komen zal deze derde partij ook inzage moeten hebben in (kopieën van) de relevante stukken. Op het klachtenformulier vragen we u om toestemming hiervoor. We vragen deze derde partij-adviseur(s) altijd om voor geheimhouding te tekenen. Het oordeel van de derde partij-adviseur(s) is bindend, dat wil zeggen dat Meer met Teams verplicht is het advies op te volgen.

5. Tenslotte,

We waarderen het zeer als u ons uw klachten laat weten. U geeft ons daarmee namelijk een tweede kans! We nemen alle gegronde klachten mee in de evaluatie van ons instituut en we doen ons uiterste best om herhaling van het probleem te voorkomen.

6. Klachtenformulier:

Als u een formele klacht heeft over Meer met Teams vragen we u dit formulier te gebruiken.

U kunt het opsturen naar:

Meer met Teams

T.a.v. de directie

Abel Tasmanstraat 7bis 3531GR Utrecht

Of: info@meermetteams.nl

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van de klacht kunt u onze klachtenprocedure lezen.

Naam van de cursist:

Naam van de trainer, trainingsacteur, mediatrainer:

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Om uw klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen vragen we u het probleem zo duidelijk mogelijk te beschrijven: wat is de klacht en wat of wie betreft het?

Hoe lang speelt het al? Is het één of meerdere keren voorgekomen?

5) Omschrijving van de klacht(en):

Heeft u al een idee over een mogelijke oplossing?

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht? Met wie en wat is daaruit gekomen?

Datum _____ Handtekening _____

Ik geef hierbij toestemming om mijn klacht en de daarbij horende stukken als het nodig is over te dragen aan een onafhankelijke instantie.

6 CHECKLIST KLACHTAFHANDELING

Naam cursist: _____

Datum klachtmelding _____

Telefonisch / schriftelijk? _____

Korte beschrijving klacht:

Datum 1e terugkoppeling (binnen 1 week!)

Kopie brief in dossier? Ja / nee

Bevredigend resultaat? Ja / nee

Datum 2e terugkoppeling _____

(binnen 4 weken!)

Kopie brief in dossier? Ja / nee

Bevredigend resultaat? Ja / nee

Datum melding bij derde partij-adviseur(s): _____

Naam derde partij-adviseur(s):

Opmerkingen:
