

## **Klachtenregeling Geert Jan Schouten Training & Consulting / Corepoint**

### **Inleiding**

Geert Jan Schouten Training & Consulting / Corepoint hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u niet geheel tevreden bent over een van onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

### **Telefonisch oplossen klacht**

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan zal u naar een onafhankelijke derde doorverwezen worden namelijk mevrouw Sandra Heinen van Foliero.

### **Formele schriftelijke klachtenprocedure**

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat is bijgevoegd; u kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van mevrouw Sandra Heinen, e-mail [sandra@foliero.nl](mailto:sandra@foliero.nl)

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan Sandra Heinen, haar telefoonnummer is 0165 513737. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. Zij zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen; u ontvangt hiervan een exemplaar. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

### **Verloop procedure**

De gang van zaken is daarna als volgt: mevrouw Sandra Heinen zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het haar niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren in verband met interne afstemming, dan zal zij in ieder geval binnen twee dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij/zij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang

van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Rondom de afhandeling van klachten kent Geert Jan Schouten Training en Consulting een beroepsmogelijkheid. Geschillen rondom klachten zullen bij wijze van bindend advies worden beslist door een drietal bindend adviseurs, waaronder een jurist die tot voorzitter wordt benoemd, van welke adviseurs de benoeming plaatsvindt door het bestuur van de Vereniging van Trainings- en Opleidingsinstituten in Nederland te Tilburg. Mocht deze vereniging hebben opgehouden te bestaan of weigeren tot benoeming over te gaan, dan zullen de bindend adviseurs op verzoek van de meest gereede partij worden benoemd door de Voorzitter van de Kamer van Koophandel te Breda.

### **Overige aspecten klachtenregeling**

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. De bewaartijd van alle documentatie rondom de klachtenregistratie bedraagt minimaal vijf jaar. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

### **Tot slot**

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Geert Jan Schouten Training & Consulting / Corepoint

\* Mevrouw Sandra Heinen, is al externe bij Geert Jan Schouten Training & Consulting aangewezen als verantwoordelijke voor de kwaliteitsaspecten van de organisatie, en uit dien hoofde ook het 1e aanspreekpunt voor de behandeling van klachten, zij neemt na het ontvangst van de klacht contact met u op.

## Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Geert Jan Schouten Training & Consulting / Corepoint die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van mevrouw Sandra Heinen (vertrouwelijk); postadres: Neon 15-b 4751 XA Oud Gastel. Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam cliënt (organisatie):	
Naam (persoonlijk):	
Adres:	
Postcode/plaats:	
Telefoonnummer:	
Email-adres:	
Omschrijving van de klacht:	
Ondertekening	