

# Klachtenregeling Feedback

## Inleiding

Feedback Training & Consulting en Feedback Learning & Development hechten aan tevreden relaties en werken daarom steeds aan de kwaliteit van hun dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u niet geheel tevreden bent over één van onze franchisenemers of medewerkers, over 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 vriendelijk 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 kunt u ook contact opnemen met mevrouw Vera Andeweg\* (mocht het haar functioneren betreffen, dan kunt u ook vragen naar de heer Caspar Verhees).

## 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 Vera Andeweg. Is mevrouw Vera Andeweg zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van de heer Caspar Verhees.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan één van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen. Vervolgens ontvangt u hiervan twee kopieën. Wij verzoeken u vriendelijk één exemplaar ondertekend te retourneren.

## Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: mevrouw Vera Andeweg (c.q. de heer Caspar Verhees) 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/hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal zij/hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In

de meeste gevallen zal zij/hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om 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.

### **Overige aspecten klachtenregeling**

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. 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.

Mocht u het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht, dan is er een beroepsmogelijkheid bij de landelijke geschillencommissie onderwijszaken. Door ons lidmaatschap van het NRTO zijn wij bij die landelijke geschillencommissie aangesloten. Zie artikel 15 en 16 van de NRTO-voorwaarden:

[Landelijke geschillencommissie NRTO](#).

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

De directie van Feedback Training & Consulting en Feedback Learning & Development

*\* Mevrouw Vera Andeweg is bij Feedback Training & Consulting aangewezen als verantwoordelijke voor de kwaliteitsaspecten van de organisatie en uit dien hoofde ook het eerste aanspreekpunt voor de behandeling van klachten.*

## Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Feedback Training & Consulting of Feedback Learning & Development die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u vriendelijk gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van mevrouw Vera Andeweg (vertrouwelijk) of de heer Caspar Verhees (vertrouwelijk). Postadres: Kerkring 21, 4791 HG KLUNDERT. Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

<b>Naam cliënt (organisatie):</b>	
<b>Naam (persoonlijk):</b>	
<b>Adres:</b>	
<b>Postcode/plaats:</b>	
<b>Telefoonnummer:</b>	
<b>E-mailadres:</b>	
<b>Omschrijving van de klacht:</b>	
<b>Ondertekening:</b>	
<b>Datum:</b>	