

Klachtenreglement

Doel en verantwoordelijkheid

1. CommunicatieWijs ondersteunt u bij het krijgen van inzicht in uw menselijke ervaring (uw denken, bewustzijn, 'intuïtie' en gedrag en de relatie hiertussen) en het ont-wikkelen en aanleren van communicatietechnieken en leiderschapskwaliteiten (die gebaseerd zijn op oa Geweldloze Communicatie, Deep Democracy en de 'Three Principles').
2. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

Tevredenheid

3. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
4. Ook als uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten rechtstreeks met ons deelt.
5. Aan het eind van een cursus, training of coachtraject vragen wij u (middels een feedbackformulier) naar uw ervaring hiermee.

Schriftelijk klachten

6. Indien u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen twee weken bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
 - Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen
 - Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond
7. Wij streven ernaar uw klacht binnen zes weken tot tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daartoe geen aanleiding zal zijn.
8. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt u daarvan binnen een week bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.
9. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
10. CommunicatieWijs doet u dit aanbod binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.

11. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.

12. Schriftelijk ingediende klachten worden bewaard volgens de hiervoor wettelijk aangegeven termijn en vervolgens vernietigd.

Mediation

13. Wanneer u met uw klacht niet tot overeenstemming komt met CommunicatieWijs zal deze klacht doorgegeven worden aan Christiaan Zandt, www.bisho.nl. Hij is als mediator geregistreerd bij de Mediatorsfederatie Nederland.

14. Het oordeel van mediator is bindend, dat wil zeggen dat CommunicatieWijs verplicht is het advies op te volgen.

15. Bij de mediator ingediende klachten worden bewaard volgens de hiervoor wettelijk aangegeven termijn en vervolgens vernietigd.

Nicole van Ladesteijn, mei 2018