

Klachtenregeling en procedure

Instelling

P&A Talentontwikkeling B.v. is gevestigd aan de Oldenzaalsestraat 1200 in Enschede.

Deze instelling biedt cursussen en trainingen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, teamontwikkeling, leiderschap en organisatieontwikkeling om het functioneren binnen teams en/of organisaties te bevorderen.

Medewerker

De persoon die, na toestemming van P&A Talentontwikkeling, trainingsactiviteiten aanbiedt of namens P&A Talentontwikkeling optreedt in de meest ruime zin van het woord.

Klant

Elke afnemer van een dienst van P&A Talentontwikkeling, zoals een opdrachtgever, cursist of deelnemer.

Onafhankelijke derde

Indien nodig zal een onafhankelijke derde partij, mr. A.J. Morsink te Enschede, op een professionele manier bemiddelen. Oordeel van deze onafhankelijke partij is bindend.

Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling. Ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant.

Geheimhouding

P&A Talentontwikkeling, iedere medewerker, de onafhankelijke derde en de klant is tot geheimhouding verplicht voor wat betreft gegevens met een vertrouwelijk karakter.

Indienen van de klacht

Een klacht kan alleen worden ingediend door de persoon zelf.

Uitsluitingen

Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

De klachtenprocedure in het kort:

1. De klant legt de klacht mondeling of schriftelijk neer bij de veroorzaker van de klacht. Deze is verplicht de klacht te melden bij P&A Talentontwikkeling. Komen deze twee partijen samen niet tot een passende oplossing dan volgt stap 2.
2. Er vindt een bemiddelingsgesprek plaats tussen de indiener van de klacht, de veroorzaker van de klacht en de eigenaar van P&A Talentontwikkeling drs. Pieter van der Haak. Is de klacht gericht aan de eigenaar dan zal één van de collega's als bemiddelaar optreden.
3. Is er bij stap 2 geen passende oplossing mogelijk dan kan de klant de klacht neerleggen bij de onafhankelijke derde. In dit gesprek wordt er naar een oplossing gezocht. De kosten van deze onafhankelijke derde zijn voor rekening van de instelling.
4. P&A Talentontwikkeling zal haar uiterste best doen de volledige procedure binnen 4 weken af te ronden. Mocht langere tijd nodig zijn dan wordt de klant binnen vier weken in kennis gesteld en wordt een indicatie gegeven van wanneer verwacht wordt uitsluitsel te kunnen geven.

P&A Talentontwikkeling streeft ernaar om de binnengekomen klacht direct bespreken met de klant, dit biedt vaak al helderheid en kan mogelijk de oorzaak of de klacht zelf wegnemen.

Registratie klacht:

Als een klacht wordt ingediend krijgt de klager per omgaande schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht. Er wordt te allen tijde verslag gelegd over de inhoud, afwikkeling en afronding van de klacht. Dit verslag blijft gedurende tenminste 1 jaar bewaard.