

Klachtenprocedure dienstverlening ttrab

Het kan voorkomen dat er iets mis gaat met de dienstverlening bij een training, coachings en/of adviestraject van ttrab.. Probeer altijd eerst tot een oplossing te komen met de desbetreffende vertegenwoordiger van ttrab. Mocht dat niet lukken, dan is mogelijk om een klacht in te dienen.

Wat is een klacht?

Wel een klacht: als afspraken structureel niet worden nagekomen. Voorbeelden: er wordt onvoldoende kwaliteit geleverd, het programma wijkt in ruime mate af van wat is afgesproken, het programma leidt aantoonbaar niet tot de gestelde doelen, U bent ontevreden over uw behandeling en/of bejegening.

Geen klacht: een verstoring van de dienstverlening die via een normale procedure afgehandeld kan worden (bijvoorbeeld: de beamer is kapot of materiaal is niet (volledig) aanwezig).

Procedure

De klant kan de klacht schriftelijk of per e-mail melden bij het Labyrint Consult, Bovencamp 45, 3992 RX Houten t.a.v. de heer K.B. Crouwel of naar info@labyrintconsult.nl.

Labyrint Consult draagt zorg voor verwerking van de klacht en neemt contact op met ttrab. Binnen 3 weken na aanmelding krijgt de klant een terugmelding met: – Omschrijving van de klacht. – Welke acties zullen worden ondernomen/zijn ondernomen. – Datum waarop de klager uiterlijk weer geïnformeerd wordt over de voortgang/afsluiting. Labyrint Consult zorgt voor een strikte bewaking van de afhandeling. Alle stappen van de afhandeling worden schriftelijk vastgelegd. De medewerkers van de afdeling die betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht moeten zeer zorgvuldig met de afspraken over de afhandeling omgaan.

Stappen

1. Bevestiging sturen dat de klant is ontvangen
2. Informatie verzamelen
3. Hoor en wederhoor toepassen
4. Standpunt bepalen
5. Labyrint Consult doet een voorstel aan beide partijen hoe de klacht kan worden opgelost inclusief eventuele financiële consequenties
6. Beslissing nemen en mededelen
7. Indien partijen zich niet op bevredigende wijze kunnen vinden in de door Labyrint Consult voorgestelde oplossing van de klacht, kan binnen een termijn van 2 weken op verzoek van elk der partijen een arbiter worden ingeschakeld. Dit verzoek moet schriftelijk aan Labyrint Consult worden gestuurd met een inhoudelijke onderbouwing van de reden voor het afwijzen van het eerdere oplossingsvoorstel. Labyrint Consult zal vervolgens binnen 3 weken een arbiter inschakelen die een voor beide partijen bindend (schriftelijk) advies zal uitbrengen binnen een periode van 6 weken na overhandiging van de zaak aan de arbiter. De kosten van arbitrage worden door beide partijen in gelijke delen gedeeld, ongeacht wie het verzoek tot arbitrage heeft ingediend.
8. Afsluiten / Nazorg

Informatie	Klacht aanmelden
Ttrab Tav de heer Drs. B.Th.H. Terlingen Stade de Colombes 112 1098 VV Amsterdam 020 – 4681633 06 - 23416019 info@ttrab.nl	Labyrint Consult Tav de heer Mr. K.B. Crouwel Bovencamp 45 3992 RX Houten 06 - 52 165 313 info@labyrintconsult.nl