

Klachtenregeling

Inleiding

Als organisatie besteden we veel aandacht aan een goede communicatie met en benadering van onze deelnemers en cliënten. De inzet is om helder en zorgvuldig te zijn in onze reacties naar mensen toe. Bent u van mening dat we daarin te kort zijn geschoten? Wij lossen het graag voor u op en stellen het op prijs wanneer u zo spoedig mogelijk contact met ons opneemt bij vragen, onduidelijkheden, zorgen of ervaren problemen. Zo is het in geval van deelname aan een traject goed om direct contact op te nemen met Alice Bekke.

Wij ervaren dat een moment van overleg, uitwisseling, afstemming of uitleg ondersteunend en voldoende is om verder te kunnen. We hebben de visie dat we als organisatie van ieder contact leren en daarmee de kwaliteit van ons bedrijf voeden. Dit geldt o.i. ook voor onze deelnemers en cliënten.

Een klacht indienen

Mocht u toch ontevreden zijn over onze benaderingswijze, dan kunt u overwegen een klacht in te dienen. Dit kunt u schriftelijk, via e-mail, telefonisch of mondeling doen bij de directie van Alice Bekke & Partners (Lonnekerspoorlaan 104, 7523 JGT Enschede, 0653838308, info@alicebekke-partners.nl) Wij verzoeken u in de beschrijving van de klacht te benoemen waar, wanneer, met wie en hoe een ander heeft plaatsgevonden.

Reactie

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u van Alice Bekke & Partners een ontvangstbevestiging. Hierin staat de termijn, in ieder geval binnen vier weken, dat wij de klacht afhandelen. Indien gewenst kunt u uw klacht mondeling toelichten. Wij maken hiervoor een afspraak. Het is mogelijk dat u inzage krijgt in de documenten die bij uw klacht horen. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen drie weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Er wordt ook een indicatie gegeven wanneer wij verwachten uitsluitsel te kunnen geven.

Behandeling

Bij de behandeling van de klacht streven Alice Bekke & Partners, binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat in redelijkheid kan worden verwacht, naar een doeltreffende oplossing van het probleem. Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. Binnen ons bedrijf worden eventueel verantwoordelijke medewerkers gewezen op hun aandeel in het voorval, zodat in de toekomst soortgelijke klachten kunnen worden voorkomen. Ook op die manier is de behandeling van een klacht een leerproces voor betrokkenen. Bij de behandeling van de klacht wordt u in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.

U wordt schriftelijk of per e-mail, gemotiveerd in kennis gesteld over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen. De klacht en de wijze waarop deze is afgehandeld wordt geregistreerd en bewaard voor de duur van zeven jaar.

Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door ons binnen twee maanden afgehandeld.

Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u deze voorleggen aan een onafhankelijke derde. De heer R. Padding werkzaam bij De Stand van Zaken, Herenweg 110a 2201 AL te Noordwijk, neemt de klacht in behandeling en brengt een bindend advies uit aan zowel de indiener van de klacht als het opleidingsinstituut. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk of per e-mail (ronald@destandvanzaken.nl) worden ingediend.