

Bijlage Klachtenprocedure

S.I.M.O.N.E. hecht veel waarde aan een goede samenwerking en een zuivere klachtenprocedure.

Hieronder vindt u beschreven welke procedure S.I.M.O.N.E. hanteert voor het behandelen en afhandelen van klachten. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Onderdeel van de werkwijze van S.I.M.O.N.E. is dat er samen met de opdrachtgever tijdens en bij afronding van de opdracht regelmatig wordt gereflecteerd en geëvalueerd: doorlopend wordt nagegaan of de vooraf besproken verwachtingen met betrekking tot het proces en beoogde resultaten wederzijds naar wens zijn en of er suggesties zijn ter aanpassing en verbetering waar nodig.

Door deze transparante werkwijze, waarbij kwaliteit van aandacht, communicatie, afstemming en uitvoering hoog in het vaandel staat, is er nog nooit sprake geweest van een klacht, noch van het uitvoeren van de hieronder beschreven stappen.

De klachtenprocedure in stappen:

1. Probeer altijd eerst om de klacht met de direct betrokkene te bespreken. Probeer in goed overleg tot een oplossing te komen.
2. Als bovengenoemde stap niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u schriftelijk een officiële klacht indienen bij S.I.M.O.N.E.. Indien de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek is vereist, wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd door de S.I.M.O.N.E.. In deze brief staat om welke reden(en) de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald. Tevens wordt er aangegeven op welke termijn uw klacht wel kan worden afgehandeld.

Vermeld bij het indienen van een schriftelijke klacht:

- Uw naam en adres
- Uw telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent en uw e-mailadres



- De cursus of workshop die u volgt (of hebt gevolgd)
- Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken.
- Een klacht moet binnen twee maanden na beëindiging van de opleiding, cursus of workshop zijn ingediend. De klacht zal worden afgehandeld binnen een termijn van 4 weken op basis van hoor en wederhoor.

3. Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke derde. De klacht wordt dan inhoudelijk door de inzet van een onafhankelijke derde afgehandeld.

De onafhankelijke derde is: mevrouw D. Schrauwers, psycholoog en HR-adviseur. Zij is te bereiken via e-mail dschrauwers@hotmail.com.

4. De behandeling van de klachtenprocedure neemt maximaal 4 weken in beslag.

5. De bemiddelingskosten voor de onafhankelijke derde worden door beide partijen, de klant en de instelling gedeeld.

6. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde wordt schriftelijk gecommuniceerd naar alle partijen. Dit oordeel is bindend voor S.I.M.O.N.E. en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

7. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.



