

Klachtenreglement PDCA training, coaching en advies

Het leveren van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening staat bij PDCA training, coaching en advies voorop. Hierbij zijn niet alleen de inhoudelijke aspecten van de dienstverlening van belang; minstens even belangrijk is een correcte bejegening van cliënten. Dit is immers van grote invloed op de motivatie van de cliënt om een traject te willen blijven volgen en met succes af te ronden. PDCA training, coaching en advies ziet er daarom op toe dat beide aspecten van de dienstverlening op zorgvuldige wijze geschieden en dat klachten hieromtrent volgens een vooraf overeengekomen procedure worden behandeld. In het onderstaande wordt deze procedure beschreven.

- De klacht kan zowel betrekking hebben op eigen medewerkers alsook de gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van PDCA training, coaching en advies werkzaam zijn. Ook kan de klacht betrekking hebben op het proces van PDCA training, coaching en advies.
- Uw klacht dient te zijn ondertekend en bevat tenminste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging (waarover wordt geklaagd) . Indien u hieraan niet heeft voldaan, zal PDCA training, coaching en advies u vragen deze gegevens, binnen 10 dagen, alsnog te vertrekken.
- U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht binnen 2 weken na ontvangst. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaats gevonden waar de klacht betrekking op heeft, evenals een korte omschrijving van de feiten met betrekking tot de klacht.
- De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst schriftelijk in kennis gesteld.
- Zowel u als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan u als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en /of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- Deze persoon heeft een geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen zoveel mogelijk beschermen



- De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld
- U wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- Indien dit in een opdracht c.q. overeenkomst besloten ligt, zal PDCA training, coaching en advies voornoemde registratie (periodiek en conform overeengekomen opzet) aan een opdrachtgever zenden.
- PDCA training, coaching en advies draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
- Iedere cliënt van PDCA training, coaching en advies wordt bij intake gewezen op de privacy verklaring en klachten het onderhavige reglement op de website.