

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure

Hoewel wij al het mogelijke doen om deelnemers aan onze trainingsactiviteiten, seminars, workshops, cursussen en overige bijeenkomsten tevreden te laten zijn, kan het zijn dat u toch aanmerkingen of klachten hebt op onze werkwijze. Deze kunnen betrekking hebben op de gang van zaken voorafgaande, tijdens of na afloop van een bijeenkomst.

Wij stellen het op prijs als u ons de aanmerking of klacht zo spoedig mogelijk laat weten (telefonisch, per e-mail dan wel per brief). Van onze kant zullen wij proberen de aanleiding voor de aanmerking of klacht weg te nemen en/of met een voorstel voor een oplossing te komen. Wanneer een en ander niet tot tevredenheid wordt opgelost, kunt u schriftelijk een formele klacht indienen.

Begripsbepaling

Klacht: Iedere melding van een cliënt, waaruit blijkt dat niet aan de door Talmor gewekte verwachting is voldaan, en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand.

Stuur uw formele klacht naar:

Talmor B.V.

Andreas Bonnstraat 20 hs

1091 AZ Amsterdam

of:

info@talmor.nl

Wat gebeurt er met uw klacht?

De ontvangst van uw klacht wordt binnen twee weken schriftelijk aan u bevestigd. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht neemt Talmor contact met u op om over uw klacht van gedachten te wisselen en om te proberen tot een oplossing te komen. Datgene wat u met Talmor heeft afgesproken ten aanzien van de afwikkeling van de klacht

zal Talmor binnen veertien dagen na het maken van de afwikkelingsafpraak schriftelijk bevestigen. Indien we op deze manier niet tot een oplossing komen, kan de externe (onafhankelijke) klachtencommissie ingeschakeld worden. Binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) kunt u een klacht indienen bij deze commissie.

De onafhankelijke commissie bestaat uit twee leden:

Mevrouw Marjon van Laarhoven, adviseur

Mevrouw Margriet Guiver-Freeman, business mastercoach

Uw kunt uw bezwaar schriftelijk richten tot:

Beroepscommissie Talmor B.V.

Andreas Bonnstraat 20 hs

1091 AZ Amsterdam

Externe procedure

De externe klachtencommissie past hoor en wederhoor toe en tracht een oplossing te bereiken, waarmee beide partijen zich kunnen verenigen. Mocht dit niet tot een oplossing leiden zal de klachtencommissie aan u en aan Talmor, binnen twee maanden na aanvang van de behandeling van de klacht, een oordeel geven over hoe de klacht opgelost dient te worden. Dit oordeel is bindend. Talmor zal dit oordeel binnen twee maanden effectueren.

Overige informatie

Er wordt vertrouwelijk omgegaan met klachten. Klachten moeten binnen de in deze procedure genoemde termijnen worden afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen de vastgestelde termijnen in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht, bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer we verwachten uitsluitsel te kunnen geven. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard. Waar relevant worden maatregelen getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.