

Klachtenregeling Pitin

- We doen ons best om onze opleidingen en trainingen te verzorgen in overeenstemming met de geldende professionele normen.
- Ben je ontevreden over (een deel van) een opleiding of training van ons? Laat het ons weten! Dan gaan we zoeken naar een oplossing die voor alle partijen redelijk voelt.

Van een klacht is sprake wanneer een opdrachtgever of deelnemer na afloop van een training over de inhoud of organisatorische uitvoering van de opdracht schriftelijk of mondeling uiting geeft aan gevoelens van onvrede, waarbij hij/zij directe actie, gericht op genoegdoening, van Pitin verwacht. Klachten aangaande alle diensten kunnen worden ingediend bij de coach, trainer, of de directie.

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Klachten worden gemeld bij de directie. Deze stelt vervolgens de navolgende procedure in werking.

Procedure

1. De directie onderzoekt de klacht en neemt daarbij binnen een week contact op met de klager en met de betrokken trainer en past hoor en wederhoor toe.
2. De directie maakt een schriftelijk verslag van de zienswijzen van klager en medewerker(s).
3. De directie stelt een passende herstelactie vast en communiceert deze met klager en betrokken trainer.
4. De directie komt binnen een maand tot een beslissing.
5. De directie stelt vervolgens vast:
 - of de beslissing naar tevredenheid van de belanghebbende is
 - of verder verbeteracties binnen Pitin noodzakelijk zijn
6. Er bestaat een onafhankelijke geschillencommissie. Wanneer de klager zich niet kan vinden in de beslissing van de directeur, kan hij/zij zich wenden tot deze commissie. Zij wordt gevormd door het bestuur van de Branchevereniging Medezeggenschap, www.bvmz.nl. De uitspraak van deze commissie is bindend.
7. De directie legt een dossier aan met alle correspondentie en andere gegevens over de klacht. Dit dossier wordt twee jaar bewaard.
8. Als de klacht betrekking heeft op één van de directieleden, neemt één van de andere directeuren de behandeling van de klacht op zich.