

Klachtenprocedure

Ondanks de zorgvuldigheid waarmee Alavanca te werk gaat en de kwaliteit die wij nastreven, kan er een klacht ontstaan. Daarvoor is een klachtenprocedure opgesteld. Bij het indienen van een klacht verzoeken wij u gebruik te maken van het hiervoor ontwikkelde klachtenformulier.

Duurzame relatie

Wij streven naar duurzame relaties. Hiertoe hebben we nauw contact met onze opdrachtgevers zowel voor, tijdens als na het leveren van diensten. Dit helpt bij het voorkomen van klachten.

Wat te doen bij een klacht?

Artikel 1. Mondeling oplossen

Voor klachtopvang kunt u terecht bij de trainer op wie de klacht betrekking heeft. In beginsel is het wenselijk dat u uw ongenoegen – liefst zo spoedig mogelijk – rechtstreeks bespreekt met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Dat biedt de gelegenheid op een eventuele ongewenste ontwikkelig spoedig en op een natuurlijk manier ten goede om te buigen. Als het lukt om er samen uit te komen versterkt dat de samenwerkingsrelatie.

Er kunnen echter situaties ontstaan waarin deze directe aanpak niet voldoet. Wanneer het niet lukt er samen uit te komen kunt u kiezen voor klachtenbemiddeling.

Artikel 2. Klachtenbemiddeling start met een schriftelijk indienen

2.1 Indien u gebruik wilt maken van een schriftelijke indienen, wendt u zich dan tot Paulien Kalff. U kunt de klacht schriftelijk indienen door het invullen en opsturen van het klachtenformulier of het sturen van een e-mail aan info@alavanca.nl.

2.2 U krijgt binnen vijf werkdagen een bericht dat we uw klacht hebben ontvangen.

2.3 Alavanca neemt hierna contact met u op om uw klacht te bespreken, fysiek of telefonisch.

2.4 Indien gewenst door de opdrachtgever of door Alavanca zal een derde persoon c.q. instantie betrokken worden bij dit gesprek.

2.5 Na het bespreken van de klacht ontvangt u, binnen twee weken, schriftelijk antwoord van Alavanca. Mocht er een langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, wordt u hiervan op de hoogte gesteld, binnen de termijn van twee weken. U ontvangt dan een toelichting op het uitstel en een indicatie wanneer er wordt verwacht uitsluitel te kunnen geven.

2.6 De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende drie jaar bewaard.

2.7 Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Artikel 3. Bezwaar

Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord en u kunt hier geen overeenstemming over bereiken met Alavanca, dan biedt Alavanca de mogelijkheid om in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde partij. Deze onafhankelijke derde partij is Eva Kemp. U kunt haar bereiken op kemp_eva@hotmail.com

Het oordeel van de onafhankelijke derde partij is voor Alavanca bindend. Eventuele consequenties worden door Alavanca op korte termijn afgehandeld.

Klachtenprocedure

Klachtformulier Alavanca

De hier vermelde gegevens worden zonder uw toestemming niet aan derden verstrekt.

Naam:

Straat + Huisnummer:

Postcode + woonplaats:

Tel.nr: E-mailadres:

1. De klacht heeft betrekking op:

0 een medewerker van Alavanca genaamd:

2. Kunt u een omschrijving van uw klacht geven?

3. Kunt u aangeven wat u van Alavanca verwacht ter oplossing van uw klacht?

Datum - - Handtekening

Dit formulier in een gesloten enveloppe zenden aan:

Alavanca

t.a.v Paulien Kalff

De la Reijstraat 29a

1091NZ Amsterdam

Of per e-mail aan info@alavanca.nl