

## **Klachtenopvang voor training en opleiding bij Dialogue**

De medewerkers van Dialogue streven ernaar om opdrachtgevers kwalitatief hoogwaardige diensten aan te bieden. We vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze diensten en over ons als organisatie.

Toch kunnen er dingen misgaan of anders lopen dan u had verwacht. Dat kan aanleiding geven tot een klacht. Klachten kunnen onder meer een training, de administratieve organisatie, een coaching, de communicatie, kosten etc. betreffen. Het is van belang ons te laten weten waarover u niet tevreden bent. Zo kunnen we samen met u naar een oplossing zoeken en herhaling van klachten voorkomen. Bovendien kunnen we daardoor ook de kwaliteit van de organisatie en onze diensten verbeteren op punten waar dat nodig blijkt te zijn. In alle gevallen zal uw klacht vertrouwelijk behandeld worden.

Voor minder ernstige klachten wordt u verzocht te overwegen deze eerst telefonisch kenbaar te maken om te kijken of er op die manier een oplossing kan worden gevonden. Bij ernstige klachten, indien u de klacht niet mondeling wenst te bespreken of indien het overleg niet het door u gewenste resultaat oplevert, kunt u een formele klacht indienen. Anonieme klachten nemen we niet in behandeling, omdat de situatie die aanleiding gaf tot de klacht dan onvoldoende kan worden onderzocht.

### **Een klacht**

Als u een klacht heeft, kunt u zich het beste rechtstreeks wenden tot de direct betrokkene(n). Dit kan telefonisch of per mail. In de praktijk blijkt dat problemen op deze wijze veelal snel op een bevredigende wijze kunnen worden opgelost. Uw klacht wordt binnen 10 werkdagen in behandeling genomen.

U kunt ons bereiken op het volgende telefoonnummer of mailadres.  
Telefoon: 035-5411844  
E-mail: [info@dialoguebv.nl](mailto:info@dialoguebv.nl)

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van de behandeling van de klacht, kunt u de klachtenfunctionaris inschakelen.

### **De klachtenfunctionaris**

Omdat het gaat om uw ervaringen is het over het algemeen belangrijk dat de klacht in uw eigen bewoordingen wordt overgebracht aan de betrokkene(n).

U kunt de klachtenfunctionaris schriftelijk inschakelen. De klachtenfunctionaris neemt uw klacht in behandeling. U wordt mogelijk nog benaderd om aanvullende informatie te verstrekken. Het kan ook zijn dat de betrokken medewerker rechtstreeks contact met u opneemt en de klacht met u bespreekt. Verder kunt u de klachtenfunctionaris vragen om een schriftelijke reactie van de betrokkene(n).

De klachtenfunctionaris streeft ernaar uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren. Als dit onverhoopt niet lukt, wordt u ingelicht over de reden van het uitstel en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn u een reactie van hem mag verwachten. De inhoudelijke reactie van de klachtenfunctionaris ontvangt u, na eventueel telefonisch contact, (ook) op schrift.

We vragen u in de communicatie aan de klachtenfunctionaris uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres te vermelden, zodat we u kunnen bereiken. We vragen u in uw brief/mail duidelijk te vermelden wat de kernpunten van uw klacht zijn en, indien van toepassing, welke oplossing u voor ogen staat.

De klachtenfunctionaris is als volgt te bereiken:

Schriftelijk:  
Dialogue BV  
T.a.v. De klachtenfunctionaris  
Lindelaan 10  
1405 AK BUSSUM

Per e-mail:  
[klachtenfunctionaris@dialoguebv.nl](mailto:klachtenfunctionaris@dialoguebv.nl)

We hopen dat uw klacht is opgelost na het bespreken en afstemmen ervan met de betrokkene(n) of na bemiddeling door de klachtenfunctionaris.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende twee jaar bewaard.

### **Geschillencommissie**

Daar waar dit niet het geval is, verwijzen wij u naar de geschillencommissie van de NRTO.

[www.nрто.nl/partnerorganisaties/kwaliteitslabels\\_en\\_keurmerken/geschillencommissie](http://www.nрто.nl/partnerorganisaties/kwaliteitslabels_en_keurmerken/geschillencommissie)

Zowel door u als door Dialogue kan een beroep worden gedaan op de Geschillencommissie. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

### **Tot slot**

Uw klacht is een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de kwaliteit van onze diensten en onze organisatie. We hopen dat het u na het lezen van deze informatie voldoende duidelijk is geworden dat klagen mag. Wij stellen alles in het werk om tot een goede afhandeling van uw klacht te komen.