

KLACHTEN & GESCHILLEN

Wij spannen ons in om optimale diensten te leveren. Het kan echter gebeuren dat je om wat voor reden dan ook niet tevreden bent over de geleverde dienst.

Dit kan te maken hebben met de 'zakelijke dienstverlening' die betrekking heeft op procedurele aspecten, zoals bereikbaarheid, informatieverstrekking of communicatie. Het kan ook betrekking hebben op bejegening of inhoudelijke aspecten aangaande een coachingstraject of training.

Wij gaan dan graag met je in gesprek om te kijken hoe we dit kunnen oplossen of verbeteren. Open en eerlijk. Om je klacht goed en adequaat te behandelen heeft Open en Eerlijk een klachtenprocedure opgesteld. Na registratie van je schriftelijke klacht ontvang je binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij streven ernaar je klacht binnen 4 weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen. Indien meer tijd nodig is, ontvang je hiervan gemotiveerd bericht met vermelding van de nieuwe verwachte termijn.

N.b. Indien dienstverlening plaatsvindt via partner Cenzo B.V., kan een klacht tevens via Cenzo worden ingediend. Indien de klacht betrekking heeft op dienstverlening van Open en Eerlijk, wordt deze doorgeleid naar Open en Eerlijk en behandeld conform de Open en Eerlijk-klachtenprocedure. Terugkoppeling verloopt in afstemming met Cenzo.

Procedure

1. Samen oplossen: Ben je niet tevreden over de geleverde dienst of onze organisatie? Bespreek dit dan in eerste instantie met je dienstverlenende coach, trainer of medewerker waarover je klacht gaat. Je mag van hem/haar een luisterend oor en de inzet verwachten om samen tot een bevredigend resultaat te komen.
2. Ben je daarna nog niet tevreden of zijn er voor jou zwaarwegende redenen om niet rechtstreeks met degene waarover je klacht gaat in gesprek te gaan? In dat geval vragen wij je schriftelijk een klacht bij ons in te dienen. Een klacht wordt door Open en Eerlijk uitsluitend als klacht in behandeling genomen als deze schriftelijk (per brief of e-mail) is ingediend:
 1. E-mail: info@oeec.nl;
 2. Brief: Open en Eerlijk, t.a.v. Klachtenfunctionaris, Windjammer 2, 2401 MR te Alphen aan den Rijn;
3. De Open en Eerlijk-klachtenfunctionaris registreert je klacht en informeert je over de verschillende manieren van afwikkelen van de klacht, te weten:
 1. Bemiddeling door de klachtenfunctionaris;
 2. Behandeling door de beroepsvereniging waarbij de aangeklaagde is aangesloten;
 3. Behandeling door de rechter.
4. De Open en Eerlijk-klachtenfunctionaris benadert de aangeklaagde en informeert hem/haar over de klacht. De schriftelijk ingediende klacht wordt doorgestuurd aan de aangeklaagde.
5. De klachtenfunctionaris past wederhoor toe bij de aangeklaagde.
6. De aangeklaagde wordt gevraagd mee te werken aan de bemiddelingspoging. Indien de aangeklaagde hiermee instemt bespreekt de klachtenfunctionaris met jou en aangeklaagde op welke wijze jullie het best met elkaar in gesprek kunnen komen.
7. Jij en aangeklaagde gaan met elkaar in gesprek.

8. De uitkomsten van dit gesprek worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris vastgelegd en teruggekoppeld aan jou. De procedure wordt gesloten als het gesprek naar tevredenheid is verlopen.
9. Indien de bemiddeling niet naar tevredenheid is verlopen, bespreekt de klachtenfunctionaris (opnieuw) met je welke andere mogelijkheden er zijn om de klacht af te handelen.