

Klachtenregeling Combining Cultures

1. Inleiding

Combining Cultures geeft trainingen en advies omtrent culturele sensitiviteit, interculturele communicatie en diversiteit en inclusie. Trainingen worden geëvalueerd met de deelnemers waardoor verbeteringen kunnen worden doorgevoerd en waar nodig aanpassingen gedaan ter verbetering van de kwaliteit.

Combining Cultures probeert altijd heldere leerdoelen te stellen en duidelijk te communiceren over de opzet van een trainingen. Op die manier weten zowel de opdrachtgever als de cursist of deelnemer, wat zij kunnen verwachten. Toch kan het gebeuren dat een deelnemer de scholing (training, cursus, etc.) anders heeft ervaren dan verwacht. Om dit kenbaar te maken, is het uiteraard mogelijk om contact op te nemen met Combining Cultures zodat een passende oplossing kan worden aangeboden.

Mocht dit niet naar tevredenheid zijn dan kan er schriftelijk een klacht worden ingediend. Het is onze uitdaging om met de gegeven feedback nog beter aan te kunnen sluiten bij de deelnemer (cursist) en zijn of haar leerbehoeften.

2. Definities

Scholing

Combining Cultures biedt verschillende werkvormen aan waarin leren (formeel of informeel, peer learning of van een expert, gericht op kennis, vaardigheden of gedrag) centraal staat. Scholing gebruiken we dan ook als algemene term om woorden zoals training, cursus, workshop, intervisie aan te duiden. Naamgeving van de activiteiten varieert; er wordt een naam gekozen die het beste bij de werkvorm, doel, doelgroep en/of opdrachtgever past.

Deelnemer

Deelnemers zijn de individuele personen die onze scholing krijgen en volgen. Per scholing kan een variatie bestaan tussen deelnemers uit één specifieke organisatie of deelnemers die zich vanuit verschillende organisaties inschrijven. Het kan ook zo zijn dat deelnemers uit verschillende organisaties worden uitgenodigd door één opdrachtgevende organisatie en zodoende hun inschrijving registreren bij onze klant.

Opdrachtgevende organisatie

Combining Cultures werkt veelal in opdracht van klanten die behoefte hebben aan bijscholing, kennisbevordering. In overleg met opdrachtgevers wordt scholing gecreëerd voor een door hen gedefinieerde doelgroep. Dit kunnen hun eigen medewerkers zijn maar ook een combinatie van eigen medewerkers en medewerkers van partnerorganisaties.

Klacht

Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, welke gevolgen heeft voor de deelnemer of opdrachtgevende organisatie.



Combining Cultures

Learn from Each Other, be Inspired

3. Klachtenprocedure

I. Heeft u een klacht, dan verzoeken wij u deze eerst persoonlijk te bespreken. Combining Cultures streeft ernaar om in een gesprek met u tot een oplossing te komen. Mocht dit niet lukken, dan kunt u stap II nemen.

II. Indien stap I niet tot het gewenste resultaat leidt, kan een schriftelijke klacht worden ingediend per email aan office@combiningcultures.com

Om een klacht te kunnen beoordelen moet de volgende informatie worden verstrekt:

- Persoonsgegevens (voor/achternaam, adres en email)
- Gegevens van de gevolgde scholing (naam, datum, docent en cursusduur)
- Vermeld in de titel van de email dat het om een klacht gaat.
- Voeg een beschrijving van de klacht toe.
- Omschrijf wat er is gedaan om de situatie/ ervaring te verbeteren (is de klacht bijvoorbeeld besproken met de docent?).

Voeg eventuele relevante kopieën van documenten als bijlage (scans) toe om de klacht te verduidelijken.

III. Op werkdagen wordt binnen twee dagen na ontvangst van de klacht een email verzonden als ontvangstbevestiging. In deze email staat hoe de klacht in behandeling zal worden genomen en welke procedure daarbij wordt gevolgd.

Binnen uiterlijk 10 werkdagen zal er per email een inhoudelijke reactie op de klacht worden gegeven. Combining Cultures doet er alles aan om de klacht naar tevredenheid af te handelen.

Combining Cultures kan contact opnemen met degene die de klacht heeft ingediend om zo extra informatie te verkrijgen. Wanneer nodig zal een onafhankelijke externe deskundige worden geraadpleegd en, afhankelijk van de situatie en wenselijkheid, met hem/haar of een andere deskundige, worden overgegaan tot mediation.

Als men het onverhoopt toch niet eens is met de afwikkeling van de klacht dan kan men zich wenden tot het burgerlijk recht. Eventuele kosten die hiervoor worden gemaakt, komen – tenzij de rechter anders oordeelt – voor rekening van de aanvrager.

IV. Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van de klacht, worden tot minstens één jaar en maximaal 5 jaar, nadat de klacht is afgehandeld, bewaard.

4. Correspondentie m.b.t. de klachtenprocedure

Combining Cultures
t.a.v. Fenneke van der Deijl
Pal Maletterstraat 43
3573 PG Utrecht
office@combiningcultures.com



Combining Cultures

Learn from Each Other, be Inspired