

SUGGESTIES EN KLACHTEN:

In Dialoog.... spant zich in om u te allen tijde goede kwaliteit en goed vakmanschap te leveren in onze diensten en producten. Mocht u onverhoopt mogelijkheden voor verbetering zien of ergens niet tevreden over zijn dan horen wij dat graag van u. Zo kunnen wij de kwaliteit die u van onze diensten en producten verwacht, blijven garanderen.

Heeft u een suggestie ter verbetering of een klacht over onze dienstverlening ?

U kunt dit op de volgende wijze aan ons kenbaar maken:

1. **Telefonisch:** Neem contact met *In Dialoog....*, Ronald Westerbeek (06-27150767);
2. **E-mail:** Dien uw suggestie of klacht in via Info@in-dialoog.com;
3. **Post:** *In Dialoog....*, t.a.v._R. Westerbeek, A. Hahnstraat 8, 3817 DN Amersfoort;

Alvorens een eventuele klacht in behandeling wordt genomen via onderstaande procedure zal *In Dialoog....*, nadat een klacht bekend gemaakt is, te allen tijde initiatieven nemen om in goed overleg met betrokkene(n) tot een oplossing te komen.

Klachtenregeling In Dialoog....**1. Indienen klacht**

- Indien door de opdrachtgever bij de opdrachtuitvoering tekortkomingen worden geconstateerd, wordt u (de opdrachtgever) verzocht de klacht, van argumenten voorzien, binnen een termijn van uiterlijk twee weken na beëindiging van de opdracht, schriftelijk bij *In Dialoog....* in te dienen.
- Zie hiervoor bovenstaande adresgegevens.
- Vermeld hierbij s.v.p.:
 - a. Uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en/of e-mailadres;
 - b. De activiteit van *In Dialoog....* waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. De naam van de medewerker(s) van *In Dialoog....* waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. Een korte omschrijving van de klacht;

2. Verantwoordelijkheid afhandeling bij In Dialoog....

Verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten (en kwaliteitszorg) is: Ronald Westerbeek.

3. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

4. Werkwijze bij start afhandeling

In Dialoog.... neemt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 2 weken, telefonisch of desnoods via e-mail contact met u op voor verdere verduidelijking, aanpak en afhandeling van de klacht. Hiernaast wordt indien nodig ook contact opgenomen met eventuele andere betrokkenen.

Van deze gesprekken worden notities gemaakt en bewaard in het betreffende klacht-dossier.

5. Oplossings-voorstellen

Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht doet *In Dialoog....* u (de klager) een voorstel, over hoe de klacht opgelost kan worden. Wanneer u met dit voorstel akkoord bent, dan is de klacht afgehandeld.

Bent u niet tevreden, dan doet *In Dialoog....* binnen vier weken een nieuw voorstel.

Bent u met dit voorstel akkoord, dan is de klacht afgehandeld.

6. Mediation/bemiddeling

Indien u opnieuw niet akkoord bent, dan wordt binnen vier weken onder leiding van een in overleg aangezochte en door beide partijen geaccepteerde onafhankelijke gespreksleider / mediator uit het netwerk van *In Dialoog....* in een (bij voorkeur informeel) bemiddelingsgesprek naar een passende oplossing gezocht. Eventuele kosten hiervoor zullen met u worden gedeeld, tenzij hier onderling vooraf andere afspraken over worden gemaakt.

7. Klachtendossier

Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in het klachtenregister. Dit dossier is indien gewenst ter inzage voor direct betrokkenen.

8. Vastlegging

Indien een klacht wordt ingediend, wordt het volgende vastgelegd:

- Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker)
- Door wie wordt de klacht afgehandeld
- Datum waarop de klacht is binnengekomen
- Wijze van afhandelen (communicatie met de klager, notities n.a.v. gesprekken, enz.)
- Gemaakte afspraken
- De datum van (belangrijke momenten in) de afhandeling

9. Bewaring

Een aangemaakt dossier wordt na afsluiting drie jaar bewaard in het archief van *In Dialoog....* en is desgewenst door betrokkenen op te vragen. Na drie jaar wordt het dossier vernietigd.

Alvast hartelijk dank voor uw moeite !

Registratieformulier Klachten:

1. Nummer klacht: (jaar en volgnummer: bijv: 2012-01)
2. Naam en gegevens klager:
3. Klacht wordt afgehandeld door:
4. Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker):
5. Korte omschrijving van de klacht:
6. Datum waarop de klacht is binnengekomen:
7. Wijze van afhandelen
 - communicatie met de klager,
 - op welke manier behandeling is aangepakt
 - notities n.a.v. gesprekken,
 - enz.
8. Gemaakte afspraken:
 1. ...
 2. ...
 3. ...
9. Datum van (belangrijke momenten in) de afhandeling:
10. Akkoord bevinding klager:
11. Overig:
12. Optioneel: Bijlagen
 - Verslaglegging van alle gesprekken
 - Alle communicatie via e-mail
 - Alle andere schriftelijke communicatie