

Klachtenregeling PIT Veranderstudio

Kwaliteit en zorgvuldigheid staan centraal in de dienstverlening van PIT Veranderstudio. Ondanks deze inzet kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Deze klachtenregeling biedt een heldere en laagdrempelige manier om klachten te bespreken en op te lossen.

1. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door opdrachtgevers, deelnemers aan trajecten, trainingen of coaching, of andere direct betrokkenen. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via e-mail en bevatten:

- Naam en contactgegevens
- Omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante context of documentatie

Voordat een formele klacht wordt ingediend, wordt verwacht dat er een serieuze poging is gedaan om de klacht in onderling overleg op te lossen.

2. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht ontvang je binnen 5 werkdagen een bevestiging. Binnen 2 weken volgt een inhoudelijke reactie of een voorstel voor een gesprek.

Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden besproken in een persoonlijk gesprek, telefonisch overleg of schriftelijk worden afgehandeld.

3. Uitgangspunten

Bij de behandeling van klachten hanteert PIT Veranderstudio de volgende uitgangspunten:

- Zorgvuldigheid en objectiviteit
- Vertrouwelijkheid
- Hoor en wederhoor
- Gericht op oplossing en leren

4. Afhandeling

Het doel van de klachtenafhandeling is om tot een passende oplossing te komen. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit:

- Herstel van de dienstverlening
- Aanpassing van werkwijze
- Reflectie en verbetering

De klacht wordt in principe binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld.

5. Geheimhouding

Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht gaan vertrouwelijk om met de informatie.

6. Slotbepaling

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle diensten van PIT Veranderstudio, waaronder begeleiding van organisatieverandering, teamcoaching, trainingen en individuele coaching.