

Fast Forward //

Klachtenregeling FFW People in Motion BV.

FFW People in Motion hecht veel waarde aan goed contact met klanten (opdrachtgevers, coachees, deelnemers aan workshops, trainingen, etc.). Tevredenheid bij klanten staat hoog in het vaandel. Mocht je, om welke reden dan ook, niet tevreden zijn naar aanleiding van het gebruik van onze diensten, dan vernemen we dat graag.

Doel

De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:

- tegemoet te komen aan de indiener van de klacht en zo mogelijk oplossen van zijn/haar onvrede;
- bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de begeleiding, coaching en overige diensten van FFW People in Motion BV

Wij willen leren van onze fouten door te luisteren en, mogelijk samen met jou, te werken aan het verbeteren van onze dienstverlening. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening.

Contact

Als je niet tevreden bent met onze dienstverlening dan vinden we dat heel vervelend. We hopen dat je zo snel mogelijk contact met ons wilt opnemen. Dat kan via 085-044 44 44 of via info@ffw.nu. We nemen dat contact met je op.

We zullen je klacht zo snel mogelijk oppakken.

Hieronder ons officiële klachtenreglement.

Artikel 1: Definities

Deelnemer/Klant: Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een workshop, coaching of begeleidingstraject van FFW People in Motion BV of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Diensten FFW People in Motion B.V.: Alle diensten die door FFW People in Motion B.V. worden aangeboden of georganiseerd.

De directie: De directie van FFW People in Motion B.V.: Nathalie Rauscher en Maud Hoefnagels.

Coach/Loopbaanadviseur/Trainer: De persoon die in opdracht van FFW People in Motion B.V. (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitvoert.

FFW People in Motion B.V.: Loopbaanbegeleiding & Outplacementbureau, kantoorhoudend te (3011 WS) Rotterdam op het adres Wijnhaven 52 en ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 69793468

Klacht: Een conform dit reglement geuit bezwaar over het beroepsmatig handelen (doen of nalaten) van een van de diensten van FFW People in Motion B.V. of coaches/adviseurs/trainers/medewerkers die in opdracht van FFW People in Motion B.V. werken.

Klachtencommissaris: De klachtencommissaris van FFW People in Motion B.V. inzake coaching, begeleidingstrajecten e/o trainingen.

Klager: De deelnemer en/of belanghebbende die een schriftelijke klacht heeft ingediend.

We onderscheiden bij het omgaan met klachten vier werkwijzen.

Artikel 2: Direct oplosbare werkwijze

Eenvoudige en snel oplosbare klachten worden meteen behandeld. U kunt hiervoor direct contact opnemen met uw contactpersoon bij FFW People in Motion B.V. of door een e-mail te sturen naar info@ffw.nu. Voorbeeld van een direct oplosbare klacht: u hebt de indruk dat er een fout staat op de factuur.

Artikel 3: Bemiddeling door contactpersoon

In eerste instantie proberen wij samen met u en uw contactpersoon bij FFW People in Motion B.V. te overleggen en in een goed gesprek te achterhalen wat de klacht is, waardoor deze veroorzaakt wordt en wat de stappen kunnen zijn om deze op te lossen. Dit overleg kan telefonisch plaatsvinden, maar ook bij FFW People in Motion B.V. op kantoor.

Artikel 4: Bemiddeling door klachtencommissaris

Indien bovenstaande werkwijzen niet voldoende blijken kunt u een formele klacht indienen bij de klachtencommissaris van FFW People in Motion B.V. U kunt de klacht opsturen aan info@ffw.nu met in de onderwerpregel de tekst "KLACHT".

4.1 Inhoud klacht

Deze e-mail bevat:

- De volgende informatie over klager: achternaam, adres, e-mailadres en telefoonnummer;
- Een goed onderbouwde omschrijving van de klacht voorzien van relevante feiten en indien mogelijk onderbouwd met schriftelijke stukken (bijvoorbeeld correspondentie);
- Informatie over hetgeen ondernomen is om te komen tot een oplossing van de klacht, indien aanwezig;
- Indien één of meer van deze gegevens ontbreken verzoekt de klachtencommissaris de klager om deze gegevens binnen één week alsnog te verstrekken.

4.2 Verantwoordelijkheden klachtencommissaris

De verantwoordelijkheden van de klachtencommissaris:

- De klachtencommissaris heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directie.
- Indien de klacht tegen de klachtencommissaris wordt ingediend, zal een plaatsvervangende klachtencommissaris aangesteld worden door FFW People in Motion B.V., om partijdigheid te voorkomen.

4.3 Behandeling klacht

Behandeling en beoordeling van een klacht:

- Een klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien de klacht betrekking heeft op diensten die zijn afgenomen bij FFW People in Motion B.V. en de personen die deze diensten in opdracht van FFW People in Motion B.V. hebben uitgevoerd.
- De klachtencommissaris zal binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging en inhoudelijke reactie op de klacht sturen. Als er meer tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u als deelnemer hiervan binnen een week in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht.
- De klachtencommissaris komt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft de vorm van een schriftelijk advies aan de directie. De klachtencommissaris zendt hiervan een afschrift van haar oordeel aan de klager en beklaagden.
- Is verlenging van de periode noodzakelijk dan maakt de klachtencommissaris deze verlenging aan de klager bekend.
- Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld
- Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- Uw klacht aan de klachtencommissaris wordt voor een periode van minimaal 2 jaar bewaard in ons klachtenregister.

4.4 Niet ontvankelijke klacht

- De klager wordt in zijn klacht niet ontvankelijk verklaard indien:
 - De klacht anoniem wordt ingediend;
 - De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij klemmende redenen de overschrijding van deze termijn rechtvaardigen;
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - Door klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de minimaal vereiste gegevens worden overgelegd zoals in artikel 4.1 beschreven.

4.5 Intrekking van een klacht

Een klager kan zijn klacht intrekken tot het moment waarop de Klachtencommissaris uitspraak doet. De Klachtencommissaris zal een Klacht niet (verder) behandelen als de Klager de Klacht intrekt, tenzij de Klachtencommissaris op basis van de haar ter beschikking staande informatie meent dat het in het belang van FFW People in Motion B.V. is dat de

procedure wordt voortgezet, ook al zal Klager daarbij niet langer betrokken zijn.

De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten deskundigenbijstand en andere kosten die partijen maken met het oog op de klachtenprocedure worden door partijen zelf gedragen.

Artikel 5: Mediation

Als het niet lukt de klacht volgens werkwijzen genoemd in de artikelen 2, 3 of 4 op te lossen, dan zal in overleg door partijen een mediator worden aangewezen. Eén of beide partijen kunnen bij elkaar per e-mail aangeven dat ze geen vertrouwen hebben er samen uit te komen, waarna in gezamenlijk overleg een mediator zal worden benaderd. Indien beide partijen het eens zijn met de keuze van de mediator, dan zal het mediation traject van start gaan. De kosten van de mediator zullen bij helfte door partijen worden gedragen.

Artikel 6: Klachtenregeling.nl

Indien bovenstaande opties niet tot een bevredigende oplossing leiden kan een klacht ingediend worden bij één van de geschillencommissies van OVAL via www.klachtenregeling.nl.

Artikel 7: Klachtenregister

Wij registreren uw klacht vanaf het moment dat de klachtencommissaris per e-mail formeel op de hoogte wordt gesteld van de klacht, met daarbij de volgende informatie: omschrijving van de klacht, bedrijfsnaam, achternaam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager. Wij registreren en bewaren uw klacht minimaal 2 jaar

Versie februari 2024