

Bij Groepsanalyse vinden we dat elk kind een veilige omgeving verdient waarin het zich optimaal kan ontwikkelen. Elke leerkracht hoort de kennis en tools te bezitten om deze veilige omgeving te creëren en mag daarin de ruimte krijgen om deze vaardigheden eigen te maken. Groepsanalyse biedt analyses, na- en bijscholing, groepsbegeleiding en teamtrajecten om scholen, leerkrachten en andere onderwijsprofessionals hierbij te ondersteunen.

Als professionele organisatie streven we ernaar ons aanbod zo goed mogelijk af te stemmen op uw wensen en verwachtingen. Toch kan het voorkomen dat u van mening bent dat u niet goed of onzorgvuldig bent behandeld. Wij stellen het op prijs als u aangeeft waar wij verbeterpunten kunnen aanbrengen. Hierdoor kunnen wij samen een oplossing vinden en onze dienstverlening verder optimaliseren.

Definities

Deelnemer

Iedereen die deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training of opleiding van Groepsanalyse, of zich definitief hiervoor heeft aangemeld of is aangemeld.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over de organisatie, de inhoud van de geleverde dienst, of de wijze waarop deze is uitgevoerd.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht heeft ingediend.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Groepsanalyse die klachten objectief en vertrouwelijk behandelt.

Trainer

De medewerker van Groepsanalyse die verantwoordelijk is voor de cursus, training of opleiding.

Persoonlijk gesprek

Wij geloven in de kracht van een persoonlijk gesprek om misverstanden op te lossen en gezamenlijk tot een bevredigende oplossing te komen. Wij moedigen u daarom aan om eerst contact op te nemen met de betreffende medewerker of uw contactpersoon binnen Groepsanalyse.

- U kunt ons bereiken via info@groepsanalyse.nl of 076 531 77 65 om een afspraak te maken.
- U ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw bericht een reactie van de betreffende medewerker.

Klachtenbehandeling

Indien een persoonlijk gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen.

1 Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door de officiële opdrachtgever of, in het geval van een open inschrijving, door de deelnemer zelf.

2 Procedure

- De klacht wordt schriftelijk (per e-mail) ingediend binnen vier weken nadat de aanleiding zich heeft voorgedaan.
- Mail uw klacht naar: info@groepsanalyse.nl
- Vermeld in uw klacht:
 - Uw naam en contactgegevens.
 - Een beschrijving van de klacht en de context waarin deze is ontstaan.
 - De datum waarop de klacht is ontstaan.
 - Welke stappen al zijn ondernomen om het probleem op te lossen.
- U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.
- De directie neemt de klacht binnen vier weken in behandeling. U ontvangt een reactie met bevindingen en eventuele stappen om de klacht op te lossen.
- Indien afwijking van de termijnen nodig is, wordt de klager binnen twee weken schriftelijk geïnformeerd over de aangepaste planning.
- De klacht wordt als afgehandeld beschouwd zodra u schriftelijk heeft aangegeven tevreden te zijn met de afhandeling of indien u niet binnen 14 dagen na versturen van de afhandeling heeft gereageerd.

3 Registratie en bewaartermijn

Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd. Deze gegevens worden gedurende vijf jaar bewaard en uitsluitend gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren.

Geschillenregeling

Indien u na de behandeling van uw klacht nog steeds ontevreden bent, kunt u het geschil voorleggen door een bericht te sturen aan:

TTFA B.V.

t.a.v. De directie
Geererf 24
4824 GL Breda

- Een geschil wordt alleen behandeld als de klacht eerst conform bovenstaande procedure bij Groepsanalyse is ingediend.
- Het geschil moet binnen 12 maanden na indiening van de klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie.
- Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De geschillencommissie informeert u hierover.
- De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

Contactgegevens

Voor vragen over deze klachtenregeling of het indienen van een klacht kunt u contact opnemen.

Groepsanalyse B.V.

Postadres: Smederijstraat 2, 4814 DB Breda
Telefoon: 076 531 77 65
info@groepsanalyse.nl