



Klachtenprocedure Verbindwerk

1. Doel en verantwoordelijkheid

Verbindwerk ondersteunt mensen en organisaties door middel van trainingen, workshops en coaching in het ontwikkelen van hun verbindend vermogen gebaseerd op Geweldloze Communicatie.

2. De intenties hierbij zijn

- Eigenaarschap nemen over situaties en je beleving van de wereld.
- Het (h)erkennen en onderzoeken van eigen universele behoeften en die van anderen.
- Het doeltreffend verwoorden van hetgeen belangrijk voor je is (op behoeften niveau)
- Ons werkelijk open te stellen om te luisteren naar de ander (zonder hierbij te vervallen in 'wie heeft gelijk' of 'wie is schuldig' dynamiek).
- Dat iedere cursist op zijn eigen tempo en eigen manier lering kan trekken uit het aangereikte en resultaten dus zeer persoonsgeboden zijn.

3. Klachten

- Het melden van klachten rechtstreeks aan de mens(en) achter Verbindwerk wordt zeer gewaardeerd. Verbindwerk neemt klachten uiterst serieus en doet haar best zo zorgvuldig mogelijk tot een gezamenlijke oplossing te komen en wijzer te worden uit de klacht.
- De deelnemer is zich bewust van de mogelijk (nadelige) gevolgen voor Verbindwerk van het ruchtbaarheid geven aan sterke onvrede zonder dit bespreekbaar te hebben gemaakt met Verbindwerk.
- De deelnemer committeert zichzelf bij het aangaan van een overeenkomst aan de intentie om elke klacht of sterke onvrede eerst bespreekbaar proberen te maken, in persoon, per email of telefoon met Verbindwerk.
- Bij ontvangst van een klacht zal Verbindwerk binnen 1 week telefonisch en per email een reactie geven. Ook zal gevraagd worden of de klacht naar behoren is afgehandeld.
- Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Als de voorafgaande afhandeling niet leidt tot een wederzijds bevredigende oplossing, wordt een gezamenlijk gesprek aangeboden met mediator en vertrouwenspersoon Marijke Christianssons www.fulfillmentcoaching.nl.
- Mediation en het proces van Verbindende Communicatie is gericht op het rekening houden en horen van elkaar behoeften. Op basis daarvan zal zorgvuldig gekeken worden welke vervolgstappen nodig zijn en binnen welke termijn de vastgelegde punten worden uitgevoerd.