

Klachtenregeling Urban Villagers

1. Inleiding

Urban Villagers geeft trainingen en advies omtrent diversiteit en democratie, zeggenschap voor bewoners en culturele sensitiviteit. Projecten en trainingen worden geëvalueerd met de opdrachtgevers en deelnemers waardoor verbeteringen kunnen worden doorgevoerd en waar nodig aanpassingen gedaan ter verhoging van de kwaliteit.

Urban Villagers probeert altijd heldere (leer)doelen te stellen en duidelijk te communiceren over de opzet van een training of project. Op die manier weten de betrokkenen wat zij kunnen verwachten. Toch kan het gebeuren dat een opdrachtgever, deelnemer of cursist de scholing (training, cursus, etc.) anders heeft ervaren dan verwacht. Om dit kenbaar te maken, is het uiteraard mogelijk om contact op te nemen met Urban Villagers zodat een passende oplossing kan worden aangeboden.

Mocht dit niet naar tevredenheid zijn dan kan er schriftelijk een klacht worden ingediend. Het is onze uitdaging om met de gegeven feedback nog beter aan te kunnen sluiten bij de wensen, doelen en leerbehoeften van opdrachtgevers en deelnemers.

2. Definities

Advies

Raadgeving op basis van onderzoek, ervaring en samenspraak met opdrachtgever, deelnemers of andere betrokkenen.

Projecten en Projectbegeleiding

Een in de tijd en middelen begrensde activiteit om iets te creëren. Projecten onderscheiden zich van een programma of proces door hun eenmalige karakter. Projecten, veelal ontwikkeld door Urban Villagers, dragen bij aan het behalen van grotere doelen. Urban Villagers treedt op als ontwerper, uitvoerder of beiden. Projectbegeleiding doen wij door het coachen en adviseren van mensen die een project uitvoeren.

Scholing

Urban Villagers biedt verschillende werkvormen aan waarin leren (formeel of informeel, peer learning of van een expert, gericht op kennis, vaardigheden of gedrag) centraal staat. Scholing gebruiken we dan ook als algemene term om woorden zoals training, cursus, workshop, intervisie aan te duiden. Naamgeving van de activiteiten varieert; er wordt een naam gekozen die het beste bij de werkvorm, doel, doelgroep en/of opdrachtgever past.

Deelnemer

Deelnemers zijn de individuele personen die meedoen in een project of onze scholing volgen. Per project of scholing kan een variatie bestaan tussen deelnemers uit één specifieke organisatie of mensen die vanuit verschillende organisaties deelnemen. Het kan ook zo zijn dat deelnemers uit verschillende organisaties worden uitgenodigd door één opdrachtgevende organisatie en zodoende hun inschrijving registreren bij onze klant.

Opdrachtgevende organisatie

Urban Villagers werkt veelal in opdracht van klanten die behoefte hebben aan het ontwikkelen (en uitvoeren) van projecten, bijscholing en/of kennisbevordering. In overleg met opdrachtgevers wordt een project of scholing gecreëerd voor een door hen gedefinieerde doelgroep.

Klacht

Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, welke gevolgen heeft voor de deelnemer of opdrachtgevende organisatie.

3. Klachtenprocedure

I. Heeft u een klacht, dan verzoeken wij u deze eerst persoonlijk te bespreken. Urban Villagers streeft ernaar om in een gesprek met u tot een oplossing te komen. Mocht dit niet lukken, dan kunt u stap II nemen.

II. Indien stap I niet tot het gewenste resultaat leidt, kan een schriftelijke klacht worden ingediend per email aan office@combiningcultures.com

Om een klacht te kunnen beoordelen moet de volgende informatie worden verstrekt:

- Persoonsgegevens (voor/achternaam, adres en email)
- Gegevens van de gevolgde scholing (naam, datum, docent en cursusduur)
- Vermeld in de titel van de email dat het om een klacht gaat.
- Voeg een beschrijving van de klacht toe.
- Omschrijf wat er is gedaan om de situatie/ ervaring te verbeteren (is de klacht bijvoorbeeld besproken met de docent?).

Voeg eventuele relevante kopieën van documenten als bijlage (scans) toe om de klacht te verduidelijken.

III. Op werkdagen wordt binnen twee dagen na ontvangst van de klacht een email verzonden als ontvangstbevestiging. In deze email staat hoe de klacht in behandeling zal worden genomen en welke procedure daarbij wordt gevolgd.

Binnen uiterlijk 10 werkdagen zal er per email een inhoudelijke reactie op de klacht worden gegeven. Urban Villagers doet er alles aan om de klacht naar tevredenheid af te handelen.

Urban Villagers kan contact opnemen met degene die de klacht heeft ingediend om zo extra informatie te verkrijgen. Wanneer nodig zal een onafhankelijke externe deskundige worden geraadpleegd en, afhankelijk van de situatie en wenselijkheid, met hem/haar of een andere deskundige, worden overgegaan tot mediation.

Als men het onverhoopt toch niet eens is met de afwikkeling van de klacht dan kan men zich wenden tot het burgerlijk recht. Eventuele kosten die hiervoor worden gemaakt, komen – tenzij de rechter anders oordeelt – voor rekening van de aanvrager.

IV. Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van de klacht, worden tot minstens één jaar en maximaal 5 jaar, nadat de klacht is afgehandeld, bewaard.

4. Correspondentie m.b.t. de klachtenprocedure

Urban Villagers
t.a.v. Fenneke van der Deijl
Pal Maletterstraat 43
3573 PG Utrecht
office@combiningcultures.com