

Klachtenprocedure Stichting Work-Wise

Work-Wise hecht aan tevreden relaties. Waar mensen werken, kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over onze trainingen of producten, laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten.

Contact met opleidingscoördinator

Dit kan in de eerste plaats in een goed gesprek. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen met de Work-Wise coördinator trainingen en opleidingen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Formele schriftelijke klacht

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen. U kunt hiervoor gebruik maken van het [klachtenformulier](#).

Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?

U heeft zes maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze zes maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

Waar kunt u uw klacht indienen?

Wij verzoeken u gebruik te maken van het [klachtenformulier](#). Dit formulier kunt u sturen naar:

Work-Wise
Mevr. J. Gierveld, manager uitvoering
Postbus 2051
7301 DB APELDOORN

Wat gebeurt er met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Van iedere klacht wordt de secretariaatsmedewerker op de hoogte gesteld.

De secretariaatsmedewerker:

- verstuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld;
- draagt de klacht over aan de manager kwaliteit en uitvoering.

De manager uitvoering:

- vraagt om meer informatie bij de medewerker(s) die op het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken;
- vraagt u eventueel om meer informatie;
- vraagt relevante derden eventueel om meer informatie;
- beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van betrokken partijen;
- neemt een definitief standpunt in;
- informeert u zo spoedig mogelijk - doch uiterlijk binnen acht weken na de indiening van de klacht - schriftelijk en met redenen omkleed over dit standpunt. Indien de behandeling van de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgerond, doet de manager kwaliteit en uitvoering daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan u, onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel over de klacht zal worden uitgebracht.

De secretariaatsmedewerker zorgt voor een correcte registratie van uw klacht in de klachtenadministratie. Hierin worden de volgende gegevens geregistreerd:

- uw persoonlijke gegevens;
- (een verkorte omschrijving van) uw klacht;
- de datum van indiening van de klacht;
- de naam van de medewerker(s) die op het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken;
- de naam van de secretariaatsmedewerker;
- de opleiding, training of product;
- de gevoerde correspondentie over de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld);
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond);
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht.

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling door de secretariaatsmedewerker. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot de beroepscommissie. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter (mevr. drs. K. de Groot, consulent TNO) en een kwaliteitsmedewerker (dhr. P. Nuij, hoofd nazorg Avenir). De beroepscommissie draagt zorg voor de kwaliteitsborging van ons aanbod.

U kunt uw bezwaar richten aan:

Beroepscommissie Work-Wise
Postbus 2051
7301 DB APELDOORN

De beroepscommissie neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor Work-Wise. Eventuele consequenties van het besluit worden door zo snel mogelijk door Work-Wise afgehandeld.

Burgerlijke rechter

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.