



KLACHTENPROCEDURE WISSELWERKERS. ACADEMIC ENTREPRENEURS

Inleiding

Wisselwerkers tracht op professionele en integere wijze haar diensten te verlenen en streeft naar maximale tevredenheid van haar opdrachtgevers en cursisten. Toch kan het voorkomen dat een opdrachtgever of cursist niet helemaal tevreden is over onze werkzaamheden en een klacht heeft.

Definities

Klacht:

Het, binnen één jaar na het ontstaan van de aanleiding gevende gebeurtenis, door een (gewezen) klant of (oud) cursist ten overstaan van de oprichters van Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs mondeling of schriftelijk geuite gevoel van ontevredenheid over, benadeling of onheuse bejegening door:

- Docenten, trainers, coaches en/of onderzoekers van Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs werkzaam voor de klant;
- Docenten, trainers en/of supervisors belast met (een deel van) de uitvoering/verzorging van een door Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs gegeven opleiding/cursus/training;

Klager:

De (gewezen) klant of de (oud) cursist die een klacht mondeling of schriftelijk ten overstaan van de oprichters van Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs uit of geuit heeft.

(Oud) Cursist:

Degene die op het moment van het indienen van de klacht een opleiding/cursus/training volgt dan wel degene die niet langer ingeschreven staat voor een opleiding/cursus/training van Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs.

Doel van de klachtenprocedure

Doel van de klachtenprocedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen teneinde herhaling te voorkomen.

De informele klachtenprocedure

Een klager kan zijn klacht en/of klachten mondeling indienen bij de oprichters van Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs. Deze klacht en/of klachten wordt/worden vervolgens binnen 10 werkdagen mondeling behandeld c.q. afgehandeld.

Indien een klager de informele klachtprocedure niet op prijs stelt of indien een reeds in gang gezette informele afhandeling niet leidt of geleid heeft tot een voor de klager aanvaardbare oplossing, kan gekozen worden voor de formele procedure.

Formele klachtenprocedure

Een klager kan direct gebruik maken van deze mogelijkheid en is dus geenszins verplicht eerst de informele klachtprocedure te beproeven.

1. Enkel schriftelijk (per brief, fax, of e-mail) ingediende klachten worden in behandeling genomen;
2. Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs stuurt binnen 2 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de klager, de klacht zelf wordt direct na ontvangst naar de directie gestuurd;
3. De directie wijst, nadat de ontvankelijkheid formeel is vastgesteld, direct na de ontvangst van de klacht de klachtbehandelaar aan;
4. Wisselwerkers registreert de klacht direct na ontvangst in het daarvoor bestemde administratiesysteem. De in behandeling zijnde klachten worden bewaard bij de directie. Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd in het daarvoor bestemde systeem:
 - datum ontvangst; naam klager;
 - adres, telefoonnummer klager; korte omschrijving klacht;
 - de behandelaar van klacht (na bevestiging ontvankelijkheid); oorzaak; oplossing; wel/niet overeenstemming ter zake de oplossing met de klager;
 - data en korte beschrijving inhoud en resultaat klachtgesprekken
5. De klachtbehandelaar onderzoekt de oorzaken van de klacht en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn.
6. De klacht wordt opgenomen in het daarvoor bestemde systeem en gedurende de termijn van afhandeling op naam bewaard. Na afhandeling, al dan niet via de beroepsinstantie, wordt de klacht uiterlijk een jaar geanonimiseerd bewaard (zie punt 8).
7. De klager wordt uiterlijk 20 werkdagen na de melding schriftelijk, per aangetekend schrijven, in kennis gesteld van het resultaat van de klachtafhandeling. Hierbij wordt standaard gewezen op de mogelijkheid van beroep. Uitstel van voornoemde termijn is mogelijk onder vermelding van de reden en de termijn waarbinnen het resultaat van de klachtafhandeling wel bekend zal worden gemaakt. Inclusief uitstel kan de termijn van afhandeling maximaal 40 werkdagen bedragen. Een langer durend uitstel is alleen mogelijk met toestemming van de klager.
8. De klacht wordt na afhandeling door de directie verzameld bij de klachtbehandelaar;
9. De klachtbehandelaar doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten evenals ter verbetering van procedures;
10. De directie verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse

Beroepsprocedure en beroepsinstantie

Lukt het desondanks niet tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen, dan kan de klager een klacht indienen bij de beroepsinstantie van Wisselwerkers.

De klager dient zich hiertoe binnen 10 werkdagen na ontvangst van het resultaat schriftelijk te melden bij de beroepsinstantie. Deze bestaat uit twee onafhankelijke personen, namelijk Dhr. R. Klaar MPA CPC en Mr. Dhr. R. Verstegen.

Direct nadat de klager zich schriftelijk heeft gemeld zal de beroepsinstantie melding doen bij Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs. Hierop volgend zal Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs uiterlijk binnen 2 werkdagen alle op de zaak betrekking hebbende stukken per aangetekende post aan de beroepsinstantie verzenden.

Uiterlijk binnen 10 werkdagen na de melding hoort de beroepsinstantie de klager en de vertegenwoordiger van Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs. Uiterlijk binnen 20 werkdagen na de melding van de klager doet de beroepsinstantie uitspraak. Deze uitspraak is voor zowel de klager als Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs bindend en wordt binnen 10 werkdagen volgend op de dag van de uitspraak door Wisselwerkers. Academic Entrepreneurs afgehandeld.

De indiener stuurt zijn/haar klacht schriftelijk naar de beroepsinstantie van Wisselwerkers, t.a.v. dhr. R. Klaar, Neuhuyskade 122, 2596 XM Den Haag.

De klacht omvat tenminste:

- Naam en adres van de indiener
- Datum van indiening
- Omschrijving van de klacht
- De gronden van de klacht
- De activiteiten die door betrokken partijen zijn ondernomen om de klacht op te lossen.