

Klachtenregeling

Begripsomschrijving

Klacht

Onder klacht wordt verstaan: iedere melding van een opdrachtgever van Wenke Perspectief waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.

Klager

Opdrachtgever van Wenke Perspectief.

Klachtenprocedure

De door Wenke Perspectief gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten, weergegeven in dit document.

Klachtverantwoordelijke

De door Wenke Perspectief aangewezen die de klacht behandelt: Annemarie Wenke, eigenaar.

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

Klachten van opdrachtgevers van Wenke Perspectief, die niet in de sfeer van oprecht samenwerken actief betrokken worden in het vervolg van de dienstverlening, binnen een redelijke termijn af te handelen;

Oorzaken van ingediende klachten van opdrachtgevers van Wenke Perspectief vast te stellen en te analyseren, om zo de kwaliteit van de dienstverlening van Wenke Perspectief te verbeteren;

Behoud en verbetering van de relatie met de opdrachtgever van Wenke Perspectief door een juiste en constructieve afhandeling van de ingediende klacht.

De interne klachtenprocedure

Klachten kunnen telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend worden bij Wenke Perspectief;

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld;

De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke. De klachtverantwoordelijke bevestigt binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen;

Indien de klachtverantwoordelijke nadere informatie nodig heeft na bestudering van de klacht, dan wordt deze informatie bij de klager opgevraagd;

De klacht wordt in ieder geval binnen één maand na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen één maand niet realistisch is, dan wordt de klager geïnformeerd over de voortgang van de procedure;

De klachtverantwoordelijke neemt na bestudering van het dossier contact met de klager op om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, telefonisch, schriftelijk of via elektronische weg geschieden;

Na afronding van de klacht ontvangt de klager in ieder geval een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van tenminste 5 jaar bewaard.

Vervolg interne klachtenprocedure

Indien de klager niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke uitkomst van de procedure in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde, te weten mediator Marcel Douma van Douma Van Der Honing (<https://douvanderhoning.nl/professionals-douma-van-der-honing/>)

De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend. Eventuele consequenties worden door Wenke Perspectief zo snel als redelijkerwijs mogelijk is afgehandeld. De kosten zullen gedragen worden door de partij die door deze onafhankelijke deskundige in het ongelijk wordt gesteld;

Indien het geschil niet wordt opgelost, rest de weg van het voorleggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.

Zwolle,

Herziene versie september 2023