

Klachtenprocedure Hans Wopereis bezieling en leiderschap

Wat te doen als u ontevreden bent?

Hans Wopereis bezieling en leiderschap streeft naar voortdurende verbetering van de dienstverlening. Desondanks zal er soms toch iets mis kunnen gaan en zou dat tot ontevredenheid kunnen leiden. We leren hier graag van en hopen dat u uw aanmerkingen en feedback bij ons wilt melden.

Op de eerste plaats vragen wij u daarbij uw aanmerkingen kenbaar te maken aan de begeleider in kwestie die de activiteit uitvoerde of als het gaat over de dienstverlening van het secretariaat de persoon in kwestie van het secretariaat. Hij/zij zal in overleg met u proberen tot een oplossing te komen. U kunt direct contact opnemen met de persoon in kwestie of via de mail van het secretariaat: secretariaat@hanswopereis.nl

Mondelinge afhandeling klacht

Als u toch ontevreden blijft, kunt u, telefonisch of per mail, contact opnemen met collega begeleider Mr. W. Craandijk, zelfstandig gevestigde organisatieadviseur te Brummen. Zijn mailadres is: wouter@craandijk.nl Wouter Craandijk zal zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 5 werkdagen) mondeling contact met u opnemen om een oplossing te vinden.

Schriftelijke procedure

U kunt ook besluiten om een formele schriftelijke klacht in te dienen over de uitvoering van een activiteit. Voor de behandeling van een formele klacht bestaat onderstaande procedure:

1. Uw klacht dient u schriftelijk en gemotiveerd in bij secretariaat@hanswopereis.nl
Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld;
2. Wouter Craandijk stuurt u binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Als hij van oordeel is dat de klacht onvolledig of onduidelijk is, deelt hij dit tegelijkertijd mee en stelt u in de gelegenheid om binnen drie weken de klacht schriftelijk aan te vullen of te verduidelijken.
3. Wouter Craandijk kan beslissen dat de klacht niet ontvankelijk is:
 - o Als de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan twee maanden voorafgaande aan de datum van de klacht afspeelden of aan het licht kwamen;
 - o Als op herhaalde verzoeken om aanvulling of verduidelijking niet wordt gereageerd;
 - o Als de klacht is ingediend door iemand anders dan de opdrachtgever;Als de klacht als niet-ontvankelijk wordt beoordeeld krijgt u daarvan een schriftelijke mededeling.
4. Er wordt pas een besluit genomen over een ontvankelijke klacht nadat u als indiener van de klacht en de betrokken begeleider of secretariaatsmedewerker zijn gehoord;
5. Van het horen van u als indiener van de klacht en het horen van de betrokken begeleider wordt een kort verslag gemaakt dat aan alle partijen wordt toegezonden;

6. Wouter Craandijk neemt binnen 15 werkdagen na het mondeling horen van partijen een besluit. De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan u als indiener van de klacht en aan de betrokken begeleider. Een besluit kan inhouden:
 - Geheel of gedeeltelijke toewijzing van de klacht en een voorstel om tegemoet te komen aan de ontevredenheid;
 - Afwijzing van de klacht.
7. Het kan zijn dat er uitgebreid onderzoek nodig is en de afhandeling van de klacht langer dan 15 werkdagen in beslag neemt. In een dergelijk geval krijgt u daarvan bericht binnen 10 werkdagen na indienen van uw klacht. U ontvangt dan tevens een nieuwe streefdatum voor de afhandeling van uw klacht.

Klachten en de wijze van afhandeling worden vier jaar bewaard.

Externe klachtenprocedure

Mocht uw klacht na bovenstaande procedure voor u toch niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, dan kunt u schriftelijk contact opnemen met Mr. B. Neervoort, externe klachtenbehandelaar / mediator te Bussum, via: neervoort@conflictoplossen.nl

Het oordeel van Neervoort is voor Hans Wopereis bezieling en leiderschap bindend. Eventuele consequenties worden door ons binnen twee weken afgehandeld.