

Klachtenprocedure

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan een persoonlijke relatie met onze klant en korte communicatielijnen. Uw klacht nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze diensten verder te verbeteren.

Daarom vragen wij u ook om zodra u niet tevreden bent, direct contact met ons op te nemen zodat wij een afspraak kunnen maken voor een persoonlijk gesprek. Hiermee hopen wij uw ontevredenheid zo snel mogelijk weg te kunnen nemen en de voor u passende oplossingen ten bieden. Ook bij twijfel, gewoon even bellen of mailen, wij komen graag bij u langs. Zie hiervoor punt vier, toezicht en beheer.

Jawis training & advies streeft naar een goede dienstverlening die aansluit bij u vragen en wensen.

Mocht u ondanks onze geleverde inspanningen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie van ons mag verwachten. Het bevat de onderstaande punten:

1. Definities
2. Indienen van een klacht
3. Behandeling klacht
4. Reactie op uw klacht
5. Toezicht en beheer
6. Contactgegevens

1. Definities

- Jawis training & advies is gevestigd aan de Hofsleane 76, te Berlikum, hierna te noemen Jawis.
- Klacht, elke schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant over de diensten van Jawis training & advies.
- Klant, elke afnemer van een dienst van Jawis training & advies.

2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Het adres vindt u bij contactgegevens. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij minimaal onderstaande gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats
- de datum waarop u uw brief verstuurt
- een beschrijving van uw klacht met daarin duidelijk vermeld om welke dienst/training het gaat
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

3. Behandeling klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht wordt behandeld en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 14 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Uw klacht wordt beoordeeld en behandeld door een onafhankelijke derde.

Het advies wat deze persoon geeft is bindend. De consequenties worden snel afgehandeld.

Uw klacht wordt vertrouwelijk en objectief beoordeeld door een mediator dit is de heer

N. van Vondelen. Het mail adres is: vanvondelen@dewerkloods.nl

4. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen drie weken na de schriftelijke ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot een bevoegd rechter. Hoe u uw klacht bij deze rechter kunt indienen kunt u opvragen bij Wietske de Boer van Jawis training & advies, uiteraard bent u vrij om zelf contact met deze instantie op te nemen.

5. Toezicht en beheer

Binnen Jawis training & advies is Wietske de Boer benoemd als klachtencoördinator, zij draagt zorg voor een correcte naleving van de klachtenprocedure.

Alle gegevens die te maken hadden met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard in ons klachtenvolgsysteem.

Iedere betrokken partij wordt schriftelijk op de hoogte gehouden van de routing en afhandeling van de klacht, dit met in achtneming van de geldende privacyregels.

Binnen drie weken na het oplossen van de klacht wordt de aangever door Jawis benaderd om te controleren of alles naar tevredenheid is opgelost.

6. Contactgegevens

Uw brief voor Jawis kunt u sturen naar:
Jawis training & advies
t.a.v. Wietske de Boer
Hofsleane 76
8041 AT Berlikum

Uiteraard kunt u altijd telefonische contact met ons opnemen op: 06-46594972.