

Klachtenprocedure ZIN in werk

De medewerkers van ZIN in werk streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in hun trainingen en coaching. Toch kan het voorkomen dat niet alles gaat zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan.

Hoe kunt u een klacht indienen?

- U kunt uw klacht kenbaar maken aan degene waarover u een klacht heeft.
- Mocht het onvoldoende lukken om de klacht te bespreken met onze medewerker dan kunt u een klacht indienen bij ZIN in werk.
- U kunt uw klacht schriftelijk indienen en toesturen naar:
ZIN in werk v.o.f.
Postbus 123
5260 ac Vught

Het is belangrijk dat u duidelijk aangeeft:

- waarover u klaagt.
- over wie u klaagt.
- datum en tijdstip dat een en ander is voorgevallen.
- eventuele collega's die bij het voorval aanwezig zijn geweest.
- omschrijving van hetgeen is voorgevallen.
- uw persoonsgegevens en adres.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

De klachtencommissie van ZIN in werk bestaat uit twee medewerkers van ZIN in werk. De klachtencommissie heeft tot taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Klachten kunnen gericht worden aan de klachtencommissie via info@zininwerk.nl.

Uw klacht wordt in behandeling genomen indien:

- De klacht verstuurd is binnen vier weken na afloop van de betreffende training of coaching.
- U voorafgaand aan de klacht geprobeerd heeft de klacht te bespreken met de trainer of de coach;
- De klacht een omschrijving bevat van het feit waartegen geklaagd wordt, een motivering van de klacht en een omschrijving bevat van de gewenste uitspraak van de klachtencommissie.

1. U krijgt een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen 5 werkdagen na melding.
2. Als u klaagt over een bepaalde medewerker, wordt die klacht behandeld door een klachtencommissie bestaande uit twee andere medewerkers dan die medewerker zelf.
3. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van uw klacht. Is uw klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit binnen 2 weken schriftelijk en gemotiveerd aan de u weten.
4. De medewerker waarover u klaagt, wordt ook altijd gehoord.
5. U kunt uw klacht tijdens de behandeling mondeling toelichten. Dit kan telefonisch of tijdens een persoonlijk gesprek.
6. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de onder punt 4. genoemde reactie een oordeel te vormen, dan hoort de commissie u en de uitvoerende medewerker in elkaars aanwezigheid.
7. Binnen vier weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u en de betrokken medewerker van de klachtencommissie een schriftelijke reactie op uw klacht.
8. Na behandeling en afhandeling wordt uw klacht voor de termijn van 1 jaar bij ons bewaard.
9. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid heeft de klager de mogelijkheid de onafhankelijke bezwarencommissie in te schakelen.

Bezwarencommissie

Geen van de leden van de bezwarencommissie heeft belangen in of bij ZIN in werk.

1. Bezwaren kunnen gericht worden aan de bezwarencommissie via bezwarencommissie@zininwerk.nl
2. Na ontvangst van het bezwaar stuurt de bezwarencommissie u en ZIN in werk een schriftelijke bevestiging van de ontvangst.
3. De bezwarencommissie zal de bezwaren vertrouwelijk behandelen. De precieze inhoud van het bezwaar wordt alleen bekend gemaakt aan de vennoten van ZIN in werk.
4. De bezwarencommissie hoort u en de betrokken medewerker van ZIN in werk. Op basis hiervan beoordeelt de commissie of de klacht gegrond is.
5. Binnen vijf werkdagen na het horen van beide partijen doet de bezwarencommissie een uitspraak. Indien de bezwarencommissie meer tijd nodig heeft om te komen tot een uitspraak stelt zij u en de betrokken medewerker van ZIN in werk op de hoogte binnen vier weken na indiening van de klacht.

Het oordeel van de bezwarencommissie is bindend voor u en voor ZIN in werk.

Vught, 10 april 2013