

## Klachtenprocedure

Organizing Works wil graag dat je tevreden bent over de gevolgde cursus en vervolgmodes en hecht veel waarde aan goede contacten met deelnemers. Daarom werkt Organizing Works steeds aan de kwaliteit van het aanbod. Het kan echter wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval kan je dit melden via telefoon of e-mail. Soms is een goed gesprek voldoende om onvrede weg te nemen. Indien dit niet afdoende is, heeft Organizing Works een klachtenregeling:

Hoe dien je jouw klacht in en aan welke voorwaarden moet een klacht voldoen?

Mondeling: eenvoudige, snel oplosbare klachten worden meteen afgehandeld. Een voorbeeld is het niet of niet snel genoeg terugbellen of het te laat ontvangen van de bevestiging. Schriftelijk: is jouw klacht niet zo eenvoudig, dan kunt u het beter op papier zetten. Een schriftelijke klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Deze moet in ieder geval bevatten je naam en adres, de indieningsdatum en een zo concreet mogelijke omschrijving van de klacht. Indien mogelijk kan je met een opbouwend voorstel komen. Tot slot dien je de schriftelijke klacht te ondertekenen. Zodra Organizing Works de schriftelijke klacht van je heeft ontvangen krijg je hiervan binnen een week een bevestiging toegestuurd.

Wat gebeurt er met jouw klacht?

Jouw klacht wordt in behandeling genomen door de directie van Organizing Works. Deze bevestigt schriftelijk dat jouw klacht in behandeling is genomen en dat je binnen twee weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie weken (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan word je hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd. Vervolgens ontvang je de schriftelijke reactie, waarin je wordt geïnformeerd over het standpunt van Organizing Works, inclusief motivatie. Jouw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld. In het geval partijen niet tot overeenstemming komen over de oplossing van de klacht dan kan deze worden voorgelegd aan de onafhankelijke mediator: Astrid Ike van MfN & Rechtbank Mediation, HR advies & coaching te Eemnes. De uitspraak van de mediator is bindend.

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