

Klachtenprocedure

Stichting Pesten op de Werkvloer en Trainingsbureau PP

Wij doen ons uiterste best om optimale klanttevredenheid te bereiken. Het liefst doen we dat in goed contact, wij hopen dan ook dat eventuele klachten mondeling gemeld en opgelost kunnen worden.

Als een klant desondanks niet tevreden is, kan onze schriftelijke klachtenprocedure gevolgd worden.

Correspondentieadres: Postbus 420, 2180 AK HILLEGOM

Na ontvangst van de schriftelijke klacht committeren wij ons aan het volgende:

- a. Binnen één week wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken, geven wij een eerste schriftelijke reactie.
- b. Behandeling van de klacht vindt plaats door de betreffende professional eventueel samen met een andere professional van Stichting Pesten op de Werkvloer/ Trainingsbureau PP.
- c. Als de behandeling van de klacht door de klant als onvoldoende wordt beschouwd dan fungeert het bestuur van Stichting Pesten op de Werkvloer als escalatieniveau. Binnen 4 weken na ontvangst van onze reactie zoals genoemd bij a. kan dit in een schriftelijk verzoek aan het bestuur in gang worden gezet. Vervolgens ontvangt u hierop uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging met uitleg van de vervolgstappen.
- d. De klacht zal tijdens de eerst volgende bestuursvergadering worden besproken en er zal een schriftelijke uitspraak worden gedaan, deze ontvangt u uiterlijk binnen twee maanden.
- e. Mocht de hierboven genoemde termijnen niet gehaald kunnen worden zullen wij hiervan schriftelijk (binnen de dan lopende termijn) melding maken met een zorgvuldige onderbouwing en een inschatting van de haalbare nieuwe termijn.
- f. Partijen zullen zonder elkanders toestemming niet naar buiten treden met mededelingen over de klacht, over privacy gevoelige gegevens of over interne aangelegenheden van beide partijen waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of kunnen begrijpen. Deze bepaling blijft ook na afhandeling van de klacht van kracht.
- g. Gegevens en historie van de klacht zullen 5 jaar in onze administratie bewaard worden.