

Klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure is openbaar en terug te vinden op de website van Systemisch Werken Werkt (www.systemischwerkenwerkt.com).

1. De klachtenfunctionaris van Systemische Werken Werkt is Janny Lourens.
2. De klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
3. Systemisch Werken Werkt zal alles in het werk stellen om een klacht gezamenlijk naar tevredenheid op te lossen.
4. Klachten dienen schriftelijk per post/mail aan Systemisch Werken Werkt kenbaar gemaakt te worden. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht zal hier schriftelijk door de klachtenfunctionaris van Systemisch Werken Werkt op gereageerd worden. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen naar de betreffende klacht, wordt de deelnemer hiervan binnen 3 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld en zal de reden van het uitstel wordt toegelicht. Tevens zal er dan een indicatie worden gegeven wanneer er verwacht wordt (binnen een redelijke termijn) uitsluitel te kunnen geven. De maximale termijn waarbinnen uitsluitel gegeven dient te worden is 12 weken.
5. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld door Systemisch Werken Werkt, bestaat de mogelijkheid tot het inschakelen van Hilde en Mathilde Mediation. Deze onafhankelijke mediator treedt op als onpartijdige derde in geval van geschillen en doet een bindende uitspraak.
Gegevens:
Hilde&Mathilde Mediation
Oosterom 10
8602 DG Sneek
www.hildemathildemediation.nl
6. Ingediende klachten worden door Systemisch Werken Werkt geregistreerd en bewaard gedurende 2 jaar na indiening van de klacht.