

KLACHTENREGLEMENT

1. Inleiding

Werkflow hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar werknemers, klanten, opdrachtgevers en anderen. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een werknemer, client, opdrachtgever of anderen ('indieners') niet tevreden is over de dienstverlening of dat er iets mis gaat. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Werkflow een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van indieners van Werkflow.

2. Definitie Klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over contacten met Werkflow die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene kan worden weggenomen.

3. Publicatie

De klachtenregeling wordt op verzoek aan werknemers, klanten, opdrachtgevers en anderen toegezonden en is tevens te downloaden van de Werkflow website (www.werkflow.nl).

4. Indienen klachten

Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

CONTACTGEGEVENS:

Werkflow
Fazantenkamp 201
3607CK Maarssen

Email: info@werkflow.nl

Rechten en plichten van indieners van klachten:

1. Een ieder heeft het recht om in geval van ontevredenheid over Werkflow, de medewerker van Werkflow of de dienstverlening van Werkflow een klacht in te dienen. Klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden onder vermelding van feiten en omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.
2. Klachten worden door Werkflow zorgvuldig, tijdig en vertrouwelijk afgehandeld.
3. De indiener van een klacht wordt door Werkflow schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.

Indien de indiener van een klacht het niet eens is met de wijze waarop de klacht door Werkflow is afgehandeld, kan dit kenbaar worden gemaakt aan Werkflow. Indien partijen in onderling overleg niet tot een oplossing komen, wordt het geschil door Werkflow ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijk persoon buiten de organisatie.

Termijn

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 6 weken na het moment van handelen of nalaten van Werkflow, danwel vanaf het moment dat de indiener redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

4. Procedure

4.1 Coördinatie klachtenbehandeling

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de directie van Werkflow.

4.2 Behandeling

- a. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de directie van Werkflow wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- b. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- c. Een klacht hoort binnen 6 weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Is de klacht niet binnen 6 weken na de ontvangstdatum afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld en ontvangt de indiener een schrijven. In dit schrijven wordt gerefereerd naar de overschrijding van de doorlooptijd en wordt aangegeven dat Werkflow alles, binnen haar mogelijkheden, aan het werk zal stellen de klacht naar tevredenheid op te lossen.
- d. De klacht wordt geregistreerd in het klachtenmanagementsysteem.