

Klachtenregeling

Instelling

Buro Wesselink is gevestigd aan de Floresstraat 95 te Enschede en betreft een instelling die trainingen en opleidingen verzorgt op gebied van teamontwikkeling en persoonlijke groei om het gezamenlijke functioneren binnen teams en/of organisaties te bevorderen.

Medewerker

De persoon die, na toestemming, namens Buro Wesselink trainings- en/of opleidingsdiensten aanbiedt of namens Buro Wesselink optreedt in de meest ruime zin van het woord. Zoals een (co)trainer, een gastdocent of een trainingsacteur.

Klant

Elke afnemer van een dienst van Buro Wesselink, zoals een opdrachtgever, cursist of deelnemer.

Onafhankelijke derde

Indien nodig zal een onafhankelijke derde partij, drs. H.M. (Hans) Kets, op een professionele manier bemiddelen. Dit oordeel is bindend en consequenties worden snel afgehandeld door Buro Wesselink.

Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling. Ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant.

Indienen van de klacht

Een klacht kan alleen worden ingediend door de desbetreffende klant.

Uitsluitingen

Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

Geheimhouding

Iedere medewerker, de onafhankelijke derde en de klant is tot geheimhouding verplicht voor wat betreft gegevens met een vertrouwelijk karakter.

De procedure in het kort:

Wat kunt u doen met uw klacht? De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. U legt uw klacht mondeling of schriftelijk neer bij de veroorzaker van de klacht. Deze is verplicht uw klacht te melden bij Buro Wesselink. Komt u er samen met de veroorzaker van de klacht niet uit, dan volgt stap 2.
2. Er vindt een bemiddelingsgesprek plaats tussen uzelf, de veroorzaker van de klacht en de eigenaar van Buro Wesselink, drs. G.W.S. (Selmar) Wesselink.
3. Komt u er met de veroorzaker van de klacht en de eigenaar van Buro Wesselink niet uit, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de onafhankelijke derde. In dit gesprek wordt er naar een oplossing gezocht. De kosten van deze onafhankelijke derde zijn voor rekening van de instelling.
4. Buro Wesselink zal haar uiterste best doen de volledige procedure binnen 8 weken af te ronden. Mocht langere tijd nodig zijn dan wordt de klant binnen vier weken in kennis gesteld en wordt een indicatie gegeven van wanneer verwacht wordt uitsluitel te kunnen geven.

De meest eenvoudige oplossing:

Direct bespreken. De eenvoudigste en vaak ook snelste oplossing is wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen.

Registratie klacht:

Als een klacht wordt ingediend krijgt de klager per omgaande schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht. Er wordt te allen tijde verslag gelegd over de inhoud, afwikkeling en afronding van de klacht. Dit verslag blijft gedurende 1 jaar bewaard.