

Klachtenprocedure

Wijs Vaardig streeft naar een uitstekende dienstverlening. Mocht u ondanks de inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dit graag. Een gesprek met de betrokken medewerker of (gast)docent leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dit niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als deelnemer of afnemer. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Indienen van een klacht

U kunt uw klacht tot 3 weken na het afronden van de levering door Wijs Vaardig schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw klacht op te nemen:

- Uw naam, adres en woonplaats
 - De gevolgde opleiding/training/scholing/workshop of scholing
 - De datum van de gevolgde opleiding/training/scholing/workshop of scholing
 - De datum waarop u uw klacht verstuurt
 - Een heldere omschrijving van uw klacht
 - Voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken
- Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen en naar een passende oplossing te zoeken.

Uw klacht kunt u sturen naar:

Wijs Vaardig (t.a.v. Stephanie Meivogel)
Spoorlaan 6b
4731 VA Oudenbosch

Ontvangstbevestiging van uw klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht (m.u.v. vakantieperiodes zoals gecommuniceerd op schoolvakanties-nederland.nl) ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld.

Inhoudelijke reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

Behandeling van uw klacht

Wijs Vaardig zal in alle gevallen eerst een voorstel doen voor een gesprek met alle betrokkenen om tot een bevredigende oplossing te komen. Mochten we er samen niet uitkomen, zullen we trachten het geschil op te lossen met behulp van een mediator van het Centrum OnderwijsMediation (COM) dat werkt conform het reglement van de mediators federatie Nederland te Rotterdam. De uitkomst van deze mediation is bindend voor Wijs Vaardig en eventuele consequenties zullen direct uitgevoerd worden.

Toezicht en beheer

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens twee jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld. Geen van uw gegevens worden zonder uw uitdrukkelijke toestemming gecommuniceerd met derden.