

# Klachtenregeling Bureau Wijland

Klachtenregeling © Bureau Wijland

Juni 2020

## 1. BEGRIPSBEPALING

- 1.1. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Bureau Wijland zich in een bepaalde situatie – gerelateerd aan de uit te voeren werkzaamheden – heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.2. Klachtencommissie: de door Bureau Wijland aangewezen personen die gezamenlijk verantwoordelijke zijn om klachten te behandelen conform dit reglement. De klachtencommissie bestaat uit een team van ten minste twee leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.

## 2. KLACHTMELDING

- 2.1. De klacht moet gemeld worden via e-mail aan de organiserende instantie van de cursus, te weten: **Bureau Wijland**. Via het e-mailadres: [q.shafiq@bureauwijland.nl](mailto:q.shafiq@bureauwijland.nl). In deze e-mail dienen naam en telefoonnummer te worden genoemd, zodat er contact kan worden gezocht over de betreffende klacht. En bevat verder tenminste: de dagtekening, een nauwkeurige omschrijving van de klacht en de periode waarin de klacht is ontstaan.
- 2.2. De klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld en de organisatie garandeert een discrete behandeling ervan.
- 2.3. Bureau Wijland geeft binnen 7 werkdagen een mondeling en/of schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht.
- 2.4. Bureau Wijland zal de klacht binnen 4 weken afhandelen en/of een schikking treffen met de klagende partij. Indien voor het onderzoek en/of het oplossen van de klacht meer tijd nodig is, zal desbetreffende partij dit binnen 7 dagen schriftelijk toelichten aan wederpartij. Tevens wordt daarbij de verwachte termijn aangegeven waarbij een oplossing verwacht wordt.
- 2.5. Mocht u niet tevreden zijn over de uitkomst of over de afwikkeling van de klacht door Bureau Wijland B.V., dan wordt de klachtencommissie ingeschakeld die partijen bindend adviseert over de afwikkeling van de klacht. U dient uw bezwaren schriftelijk te richten t.a.v. mevrouw Anne Henke, onafhankelijk lid van de Klachtencommissie: [klachtencommissiebureauwijland@gmail.com](mailto:klachtencommissiebureauwijland@gmail.com) , o.v.v. klacht over (onderwerp).
- 2.6. De klacht wordt geregistreerd en voor een duur van 2 jaar na datum van indienen bewaard door Bureau Wijland.