

Klachten- en geschillenregeling Work2 B.V.

Klachtenregeling

Uiteraard doen wij onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u vindt dat zaken beter kunnen of beter moeten. Graag horen wij dat van u: wij staan altijd open voor suggesties over hoe wij ons werk beter kunnen doen. Wij zijn er immers voor u.

Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan gaan over alles wat met Work2 te maken heeft. U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen als u vindt dat u onvriendelijk bejegend bent. Of als u vindt dat een onderzoek verkeerd is uitgevoerd. Ook wanneer u bijvoorbeeld ontevreden bent over de openingstijden of de bereikbaarheid van Work2 kunt u een klacht indienen. Of wanneer u vindt dat men u geen of onjuiste informatie heeft gegeven. Dus: alles waarvan u denkt dat het beter had gekund en beter had gemoeten.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Work2, en vindt dat u niet behoorlijk bent behandeld. Wacht niet te lang met het indienen van een klacht. Klachten die langer dan twee jaar geleden zijn ontstaan, worden niet meer in behandeling genomen. We behandelen ook geen anonieme klachten.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht of opmerking op verschillende manieren kenbaar maken. Bijvoorbeeld in een telefonisch of persoonlijk gesprek met de betrokken Work2-medewerker. In zo'n gesprek kunt u rechtstreeks tegen de medewerker zeggen wat uw klacht is. De medewerker kan dan een toelichting geven op zijn of haar handswijze.

Het kan zijn dat een dergelijk gesprek voor u niet voldoende is en dat u verder wilt met uw klacht. U kunt dan schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie van Work2. Hiervoor kunt u het klachtenformulier van Work2 gebruiken. U kunt ook gewoon een brief schrijven. In beide gevallen vermeldt u uw naam, adres en uw klacht. Vergeet ook niet te vermelden op welk Work2-aspect uw klacht betrekking heeft, en zo mogelijk wie daarbij betrokken was.

U kunt het klachtenformulier of uw brief sturen naar:

Klachtencommissie Work2 BV, Levie Vorstkade 65, 3071 AG ROTTERDAM

Als u moeite heeft uw klacht precies te omschrijven, willen onze medewerkers u daarmee graag helpen. U mag het klachtenformulier ook door iemand anders laten invullen, of uw brief door iemand anders laten schrijven, mits u door uw handtekening laat weten dat u het met de inhoud eens bent.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Eerst bemiddeling

Na ontvangst van uw klacht, kijken we eerst of uw klacht via bemiddeling kan worden opgelost. De ervaring leert dat dit vaak het geval is. Uiteraard vragen we vooraf of u met een bemiddelingspoging instemt.

Mocht u niets voelen voor bemiddeling, of mocht de poging niet tot een oplossing leiden, dan komt uw klacht bij de Klachtencommissie Work2 BV.

Klachtencommissie Work2 BV

De voorzitter van deze commissie is niet in dienst van Work2 BV. Het is daarom een onafhankelijke en onpartijdige voorzitter. De overige leden van de commissie zijn medewerkers van Work2 BV. Zij zijn door de directie benoemd.

Wanneer uw klacht binnenkomt bij de Klachtencommissie, ontvangt u een ontvangstbevestiging en meer informatie over de procedure. De commissie stelt vervolgens vast of de klacht Work2 BV betreft, of dat het over een andere instelling gaat. Is dat laatste het geval, dan ontvangt u daarover bericht.

Als uw klacht inderdaad over Work2 BV gaat, stelt de commissie een onderzoek in. De commissie stelt u en de beklagde medewerker in de gelegenheid een schriftelijke en/of mondelinge toelichting te geven op hun standpunten. Binnen zes weken na het indienen van de klacht geeft de Klachtencommissie een schriftelijk oordeel of de klacht gegrond is. De commissie kan daarbij aanbevelingen doen voor maatregelen ter verbetering.

Daarna beslist de directeur van Work2 BV wat er gebeurt met het advies van de Klachtencommissie: of ze maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel of niet. Hiervan stelt zij u schriftelijk op de hoogte. De directeur heeft voor deze beslissing één maand de tijd. Als er te weinig tijd is om een goed besluit te nemen, wordt u hiervan op de hoogte gesteld.

Wat kost het indienen van een klacht?

De klachtenregeling, en dus ook het indienen van een klacht, kost u niets. Als u zich echter laat vertegenwoordigen door een advocaat of iemand anders, zijn de kosten daarvan voor uw eigen rekening.

Hoe zit het met geheimhouding?

Het spreekt voor zich dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Uw privacy wordt gewaarborgd.

Heeft u nog vragen?

Het is mogelijk dat u na het lezen van deze tekst vragen heeft. In dit geval kunt u de secretaris van de klachtencommissie bellen: 088 – 00 88 666. Mailen kan ook: info@work2.nl. Vermeldt u dan bij het onderwerp 'T.a.v. de klachtencommissie'.