

Klachtverantwoordelijke binnen TWST

In geval van klachten kan een klant zich richten tot Huib Ribbens, directeur operations van TWST.

Vaststellen Definitie van een klacht

Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie.

Klachtdossier formeren, met tenminste de volgende gegevens:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de klachtverantwoordelijke;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

Klachtprocedure

Voorafgaand aan de klacht

De klant heeft de klacht/ ontevredenheid geuit bij de programma directeur van De TWST school. Er vindt zo spoedig mogelijk een gesprek plaats tussen de klant en de programma directeur waarin TWST een voorstel doet om de klacht te verhelpen. Deze oplossing heeft niet geleid tot tevredenheid van de klant. De situatie is niet opgelost.

Indienen klachten

Klachten worden telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij de onderneming. De klacht komt vervolgens zo spoedig mogelijk bij de klachtverantwoordelijke terecht. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Dit kan schriftelijk via emailadres: huib@twst.nl.

Klachtbevestiging

De klager krijgt te allen tijde inzage in de in het klachtdossier opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens. De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen vier weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Klachtafhandeling

De klachtverantwoordelijke: - bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie; - wint eventueel nadere informatie in bij de klager; - beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager; - bespreekt het dossier met een ander binnen de onderneming als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe *); - neemt een standpunt in; - informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt - legt het standpunt vast in het klachtdossier. - - *) Zo de aard en omvang van de onderneming dit toelaten.

Geschilbeslechting

De klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt wordt gewezen op de formele interne vervolprocedure. De klager wordt erop gewezen dat in geval van een blijvend geschil hij binnen drie maanden na inname van het standpunt een klacht kan indienen bij:

- Voor TWST ADVIES bij Martin de Groot van Batus Management en Advies B.V. via info@batus.nl.
- Voor TWST SCHOOL bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen.

Het oordeel van deze onafhankelijke derde partij is bindend voor TWST. Eventuele consequenties m.b.t. het oordeel worden door ons binnen twee weken na het oordeel afgehandeld.

Beheer

Het klachtdossier wordt gedurende de periode van ten minste één jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld bewaard. Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of afgehandelde klachten worden centraal geregistreerd. Er wordt een jaarverslag opgesteld met daarin alle klachten en een analyse daarvan, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van organisatie, werkwijze en producten van de onderneming.

Klachtenformulier

Het klachtenformulier is onderverdeeld in verplichte velden en vrije velden; de verplichte velden zijn voorzien van een *. Zoals u ook kunt lezen in de toelichting op de klachtenprocedure is het met het oog op de snelheid van afhandeling van uw klacht van belang dat u uw klacht kort en bondig omschrijft en voorziet van zoveel mogelijk relevante details.

Bedrijfsinformatie

Bedrijf:

Adres:

Postcode Woonplaats

Persoonlijke informatie

Voornaam:

Achternaam:

Functie

Mobielnummer:

Email:

Klachtencategorie

Dienstverlening :

Dienstverlening (Kwaliteit) :

Planning :

Rapportage (Kwaliteit) :

Rapportage (Doorlooptijd) : X

Factuur (Bedrag) :

Factuur (Andere Fouten) :

Sales :

Anders :

Vrije ruimte om klacht te formuleren: