



Klachtenreglement wijvanwerk.nl

Wijvanwerk.nl werkt continu aan verbetering van haar dienstverlening. Ondanks het feit dat wij continu verbeteringen doorvoeren in onze dienstverlening, is het voor ons wenselijk een regeling te treffen die voorziet in de behandeling van klachten. Wij onderschrijven de gedragscode en het klachtenreglement van Noloc.

Artikel 1 Definitie

1.1 Wijvanwerk.nl B.V. Gevestigd Kon Wilhelminalaan 21, 3818 HN Amersfoort, contact@wijvanwerk.nl.;

1.2 Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van wijvanwerk.nl of door wijvanwerk.nl ingeschakelde derde.

Artikel 2. Klachtenrecht

2.1. Eenieder heeft recht om over de wijze waarop wijvanwerk.nl zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen;

2.2 Gedragingen van een medewerker van wijvanwerk.nl, of een door wijvanwerk.nl ingeschakelde derde, wordt aangemerkt als een gedraging van wijvanwerk.nl.

Artikel 3 Indienen van een klacht

3.1 Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij wijvanwerk.nl;

3.2 Een schriftelijke klacht omvat tenminste:

- a. De naam en het adres van de klacht indiener;
- b. De dagtekening;
- c. Omschrijving van gedraging waartegen de klacht gericht is.

3.3 De klacht dient gericht te zijn aan de directie van wijvanwerk.nl, zie artikel 1.1.

Artikel 4 Afhandeling

4.1 De bevoegdheid en behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie van wijvanwerk.nl;

4.2 Een ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd aan de klager en/of opdrachtgever, binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht door wijvanwerk.nl;

4.3 Wijvanwerk.nl stelt de klager, op wie de klacht betrekking heeft, binnen 7 werkdagen in de gelegenheid te worden gehoord;

4.4 Van het in artikel 5.3 genoemde zal een schriftelijk verslag worden gemaakt, dit verslag zal binnen 5 werkdagen aan de melder en diegene waarop de klacht betrekking heeft worden toegezonden;

4.5 Wijvanwerk.nl handelt schriftelijk de klacht af binnen 15 werkdagen, na ontvangst van de klacht op het in artikel 1.1 genoemd adres;

4.6 In artikel 5.5 genoemde schriftelijke afhandeling staat een gemotiveerde beoordeling van de klacht evenals de door wijvanwerk.nl te nemen maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen worden.

Artikel 5 Geen verplichting tot afhandeling

5.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. Het feit van de klacht langer dan twee maanden geleden heeftplaatsgevonden;
 - b. Het feit waartegen wordt geklaagd tegen de opdrachtgever van wijvanwerk.nl is.
- Deze klachten zullen direct wordt doorgezet naar de verantwoordelijke.

5.2 Bij het niet in behandeling nemen van een klacht, wordt de klager binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk daarvan in kennis gesteld.