

Klachtenreglement Goodworks.

Inleiding.

Goodworks staat voor kwaliteit en probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. We vinden tevreden klanten uitermate belangrijk. Toch kan het voorkomen dat een klant niet tevreden is over de geboden dienstverlening.

Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan elke mondelinge of schriftelijke uiting waarin een klant zijn ongenoegen of ontevredenheid uit over de dienstverlening van Goodworks.

Het indienen van een klacht.

Mondeling.

Klachten kunnen vaak het beste worden opgelost door een goed en open gesprek (telefonisch of persoonlijk). We vragen u dan ook om eerst contact met ons op te nemen voor telefonisch overleg. We kunnen dan direct over het probleem praten of een afspraak maken.

Schriftelijk.

U kunt een klacht ook schriftelijk indienen. Bijvoorbeeld als een gesprek niets heeft opgeleverd of als u vindt dat u het probleem niet in een gesprek kunt of wilt bespreken. Dit kan met ons klachtenformulier ([link naar het klachtenformulier](#)). Het formulier kunt u sturen naar de eigenaar, Valga Lamur.

Verloop van de procedure.

Hierna gebeurt het volgende.

- U ontvangt per kerende post een ontvangstbevestiging van uw klacht.
- Goodworks behandelt uw klacht binnen een week. Zij zal met u en de andere betrokkenen overleggen om een passende oplossing te vinden.
- Lukt het niet om binnen een week inhoudelijk te reageren dan krijgt u in ieder geval binnen die termijn een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Hierin laten we weten waarom wij uw klacht niet binnen een week kunnen afhandelen, hoe wij de klacht verder afhandelen en op welke termijn we dit hopen te bereiken.
- Wij doen ons uiterste best om uw klacht binnen 3 weken af te handelen. We informeren u als deze termijn niet haalbaar is en zullen u de reden daarvoor geven. Ook zullen we u vertellen wanneer we verwachten u wel een oplossing te kunnen geven.
- Na afloop van de klachtenprocedure ontvangt u een brief met daarin de uitkomst van de procedure. In deze brief staat precies hoe uw klacht is behandeld. Tijdens het eindgesprek ondertekent u deze brief waardoor duidelijk is dat u instemt met de inhoud.

Klachtencommissie

In sommige gevallen is het nodig om extern advies te vragen. Goodworks doet dat bij de klachtencommissie. Om tot een afgewogen advies te komen zal deze derde partij ook inzage moeten hebben in de relevante stukken. Op het klachtenformulier vragen we u toestemming hiervoor. We vragen deze adviseurs altijd om voor geheimhouding te tekenen. Wanneer u niet tevreden bent over ons aanbod kunt u uiteraard ook zelf een klacht bij een van de leden van deze klachtencommissie indienen. Het oordeel van dit externe advies is bindend, dat wil zeggen dat Goodworks verplicht is het advies op te volgen. Nadat de procedure is afgerond wordt uw dossier gedurende drie jaar bewaard. Daarna vernietigt Goodworks het dossier.

Leden van de klachtencommissie zijn:

- De heer K. de Goey (kdegoey@nedwerkt.org)
- Mevrouw B. van der Klis (barbaravanderklis@gmail.com)
- Mevrouw A. Sealey (info@b-u-fully.nl)
- Mevrouw D. de Vries (dianadevriesremak@gmail.com)

Rapportage

Goodworks draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

Tenslotte

We waarderen het zeer als u ons uw klachten laat weten. U geeft ons daarmee een tweede kans. We nemen alle gegronde klachten mee in de evaluatie van onze organisatie en we doen ons uiterste best om herhaling van het probleem te voorkomen.