Klachtenprotocol

Heb je een klacht over WIJ 3.0? Spreek hierover met die medewerker of met de leidinggevende van die medewerker. Dan wordt de klacht wordt misschien al snel opgelost.

Als de klacht hierdoor niet weg is: ga met je klacht naar het bestuur van WIJ 3.0. Dit kan via email of brief of telefoon: bestuurssecretariaat@wij30.nl of brief naar Krommerijn 101 of via 030-2926515.

Probeer dus altijd eerst via een gesprek tot een oplossing te komen. Bij dat gesprek mag je iemand meenemen waar je veel vertrouwen in hebt.

Klachtencommissie

Word je klacht niet opgelost door de gesprekken met de medewerker, de leidinggevende en bestuurder, dan kun je de klacht melden bij de Klachtencommissie van WIJ 3.0:

- per e-mail: klachtencomclienten@wij30.nl
- per brief: Klachtencommissie WIJ 3.0, Krommerijn 101, 3582 CT Utrecht (per post of afgeven aan leidinggevende of bestuur in gesloten enveloppe)
- mondeling door leden van de Klachtencommissie te bellen (telefoonnummer is beschikbaar via het secretariaat van WIJ 3.0, 030-2926515)

Vermeldt bij een klacht altijd: je naam, je adres, de datum en waarover de klacht gaat. Gebruik bij voorkeur *het klachtenformulier* van WIJ3.0 (te vinden op website, zie onderaan). Je mag de klacht ook zonder het formulier indienen.

In de commissie zitten 3 mensen:

- iemand door het bestuur aangewezen,
- iemand door het personeel aangewezen,
- iemand van buiten WIJ 3.0 die helemaal onafhankelijk is.

Na je klacht krijg je eerst een ontvangstbevestiging. De klacht wordt binnen 20 werkdagen na indiening afgehandeld. Je kunt je klacht dan toelichten. In een eindverslag staat wat de klachtencommissie van de klacht vindt.

Soms behandelt de klachtencommissie een klacht niet. Dat kan als:

a. de klacht al bij een andere organisatie is ingediend.
b. de klacht gaat over iets dat meer dan een jaar geleden gebeurde.
c. de klacht gaat over iets dat een opdrachtgever van WIJ 3.0 beter kan regelen.
d. de klacht anoniem is.

Als de commissie de klacht niet behandelt hoor je dat binnen twintig werkdagen en ook waarom dit zo is.

Wil je meer weten, kijk op dan op https://wij30.nl/over-wij-3-0/privacy-klachten-en-veiligheid/