



Klachtenprocedure Het Effectieve Werken

Grondslag

HEW (Het Effectieve Werken) werkt volgens de richtlijnen van de NRTO en zal, daar waar het kan, positief afwijken.

Basisprincipe

Aan elke opdracht ligt minimaal telefonisch of mailcontact ten grondslag. HEW streeft te allen tijde naar het voorkomen van klachten. Uitgangspunt is samen met opdrachtgever zoeken naar een passende oplossing vooraf zodat klachten voorkomen kunnen worden.

Voorwaarden

Klachten worden uiterst serieus genomen met inachtneming van de volgende voorwaarden:

1. Uiterlijk binnen 24 uren na de melding van de klacht wordt contact gezocht met de klant, dan wel via Email of telefonisch;
2. Het uitgangspunt van afhandeling gaat via redelijkheid en billijkheid;
3. De oplostermijn wordt te allen tijde samen met de klant besproken en zal worden vastgelegd;
4. Bij een blijvend geschil dan wel verschil van inzicht zal HEW zich confirmeren aan de inzet van een onafhankelijke derde. Hierbij maken we gebruik van de geschillencommissie van de NRTO.
5. Bij klachten zal een direct aan te wijzen bestuurslid van HEW optreden als centraal contactpersoon. Het bestuurslid is iemand die bij notariële akte vermeld staat in de opgerichte management B.V. van HEW;
6. HEW confirmeert zich aan de afhandeling van een klacht middels de NRTO procedure, of sneller;
7. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld;
8. Jaarlijks voert HEW een zelfevaluatie uit volgens de richtlijnen van NRTO. Klachten maken een onderdeel uit van deze zelfevaluatie.

