

Binnen Wyzer¹ hechten wij veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Heb je hierover een tip, suggestie of feedback, dan horen wij dat graag. Je kunt hiervoor uiteraard terecht bij je vaste contactpersoon, of mail ons op kwaliteit@wyzer.nl.

Ben je onverhoopt niet tevreden over onze dienstverlening, dan kun je gebruik maken van onze formele klachtenprocedure. Hierin staat beschreven hoe wij omgaan met een klacht en wat je van ons mag verwachten.

KLACHTENREGLEMENT WYZER

Wat is een klacht?

Een klacht is een afwijking van een verwachting over onze dienstverlening, over het handelen van een van onze medewerkers of over een opgeleverd product. Een klacht kan ook een voorstel tot verbetering inhouden. Alvorens het formele traject van afhandeling van een klacht te bewandelen, zullen we altijd eerst proberen de klacht direct op te lossen met de betrokken. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Hoe kan ik een klacht indienen?

- Een klacht kan gemaïld worden naar kwaliteit@wyzer.nl. Beschrijf zo volledig mogelijk de aard van de klacht en de eventuele betrokkenen.
- Wyzer hanteert aparte procedures voor (mogelijke) schending van privacy en meldingen over ongewenst gedrag. Hiervoor kun je melding maken via privacy@cohedron.nl.

Wanneer krijg ik een reactie?

- Binnen twee werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging en eerste reactie waarin we aangeven welke stappen we gaan nemen.
- Binnen twee werkweken krijg je een inhoudelijke reactie op je klacht. Indien de afhandeling meer tijd vraagt, stellen we je hiervan binnen deze twee werkweken op de hoogte. We onderbouwen de reden voor uitstel en geven een nieuwe reactietermijn af.

Hoe behandelt Wyzer mijn klacht?

- We onderzoeken je klacht.
- De persoon die de klacht behandelt, is zelf niet betrokken geweest bij de situatie waarover de klacht gaat.
- In een persoonlijk of telefonisch gesprek passen we hoor en wederhoor toe. Hiervan maken we een schriftelijk verslag welke we delen met de betrokkenen.
- We informeren je schriftelijk over de formele uitkomst van het onderzoek naar de klacht. Ook laten we weten welke (eventuele) maatregelen we hebben genomen of gaan nemen.
- Wyzer registreert alle klachten en de uitkomsten van het onderzoek en bewaart deze minimaal drie jaar. We registreren de aard van de klacht en de getroffen maatregelen.
- De behandeling van klachten vindt plaats onder wederzijdse geheimhouding. Als we informatie van derden nodig hebben, vragen we vooraf om je toestemming.

Als ik niet tevreden ben met de reactie van Wyzer?

- Is de interne klachtenprocedure doorlopen en ben je ontevreden over de uitkomst? Dan heb je de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de vertrouwenspersoon van Cohedron te bereiken via privacy@cohedron.nl. Deze heeft de opdracht om als onafhankelijke derde op te treden en een bindende uitspraak te doen.
- Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

¹ Met Wyzer wordt bedoeld: Wyzer BV, Wyzer Academie BV en Newpublic.