

Klachtenregeling

Van klachten kunnen en willen wij leren

Wat is een klacht

Iedere uiting van ongenoegen over de dienstverlening of behandeling van een medewerker van Winston & Partners die niet direct is weggenomen is een klacht die wij graag volgens onderstaand klachtenreglement behandelen.

Uw klacht zal met de hoogst nodige zorg in behandeling worden genomen, hiermee hopen we uw ongenoegen weg te nemen en onze dienstverlening te verbeteren.

Klacht indienen

Uw klacht kan op de volgende manieren worden ingediend bij de directeur:

- Via de website www.winstonpartners.nl/contact
- Per e-mail via info@winstonpartners.nl
- Per brief naar Winston & Partners, Kanaalpark 157, 2321 JW, Leiden
- Telefonisch via 071 513 2493

Inhoud van de klacht

Voor behandeling van de klacht is de volgende informatie noodzakelijk.

Uw naam en adres, omschrijving van de klacht met eventuele feiten waarop de klacht betrekking heeft, de naam van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft, de datum waarop de gedraging dan wel uitlating heeft plaatsgevonden.

Ontvangst en vastlegging

Uw klacht wordt door Winston & Partners geregistreerd op een klachtenformulier en een dossier wordt aangemaakt.

Er wordt binnen 1 week contact met u opgenomen. U ontvangt ook een schriftelijke bevestiging.

Behandeling van de klacht

De klacht wordt onafhankelijk behandeld door de operationeel manager. Mocht de operationeel manager een rol spelen bij de klacht, dan wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan de directeur.

De operationeel manager onderzoekt de klacht en kan in gesprek gaan met betrokkene.

De bevindingen naar aanleiding van de klacht worden uitgewerkt in een rapportage. Uiteindelijk worden ook een conclusie en de aanbevelingen voor het verbeteren van de kwaliteit en het voorkomen van de situatie in de toekomst gedefinieerd.

De doorlooptijd van de klachtenbehandeling is maximaal 8 weken. Het dossier van de klacht wordt maximaal 2 jaar bewaard en daarna vernietigd.

Winston & Partners doet er alles aan om uw klacht samen met u, professioneel en in goed vertrouwen op te lossen.