



Klachtenprocedure

Welkin streeft er naar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kan je jouw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kun je het probleem aangeven in de online leeromgeving. Indien het een groter probleem betreft of we hebben het probleem niet naar tevredenheid opgelost, kun je gebruik maken van deze klachtenprocedure om het probleem bij ons voor te leggen. Wij zullen de klacht in vertrouwen behandelen en in overleg proberen tot een oplossing te komen.

Daarbij wordt de volgende procedure in acht genomen:

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dien je tijdig, volledig en duidelijk omschreven in bij Welkin, uiterlijk binnen 2 maanden na de datum waarop de klacht is ontstaan en tot uiterlijk 3 maanden na het eindexamen.

2. Aanmelden klacht

Je dient jouw klacht schriftelijk of per e-mail aan ons kenbaar te maken via de online leeromgeving, info@welkin.nl of via de post:

Welkin BV
Professor Bronkhorstlaan 10 G86
3723 MB Bilthoven

Klachten worden alleen in behandeling genomen indien ze schriftelijk ingediend zijn. Wij adviseren je daarom om de klacht aangetekend te versturen danwel om een e-mail ontvangstbevestiging te vragen. In de schriftelijke klacht geef je gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is en vermeld je de lesdag of cursus en de naam van de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.

3. Privacy

Een klacht zal door ons altijd vertrouwelijk worden behandeld. Indien er overleg of bemiddeling door andere partijen nodig zijn, gebeurt dit pas na toestemming van alle betrokkenen.

4. Bevestiging klacht

We sturen je zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. Indien wij je niet direct een oplossing kunnen bieden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.



5. **Onderzoek klacht**

Welkin verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen twee weken maatregelen te kunnen treffen waarmee je kunt instemmen.

6. **Reactie op het onderzoek**

Welkin zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met je corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

7. **Klachtenfunctionaris**

Indien je niet tevreden bent met de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit of de eventuele vervolgacties, kun je je binnen 2 maanden na de uitkomst wenden tot onze klachtenfunctionarissen:

Linda Menkhorst en Yolanda van Rosmalen, emailadres: mail@gtouch.nl

De klachtenfunctionaris neemt in de regel binnen vier weken na ontvangst van jouw klacht een besluit. Indien dit niet mogelijk is, word je hiervan schriftelijk in kennis gesteld en word je geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden.

Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend voor Welkin en voor de indiener van de klacht en de uitkomst hiervan zal binnen twee weken worden afgehandeld.

8. **Administratie**

Jouw klacht wordt door ons bijgehouden in de administratie. Hierin staan de volgende gegevens:

- jouw naam, adres en woonplaats
- jouw klacht
- een nadere omschrijving van de klacht
- de indieningsdatum van de klacht
- de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop jouw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
- de lesdag of cursus waarop de klacht betrekking heeft
- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond/ongegrond)

Wij bewaren de administratie van de klacht één jaar na afhandeling. Je kunt tijdens de behandeling van jouw klacht, maar ook daarna alle gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

