

## **Klachtenregeling Beweeg Wijs B.V.**

Beweeg Wijs spant zich bij haar begeleiding, trainingen en adviezen in om werk te leveren met een goede professionaliteit en kwaliteit. Toch kan het dat u een klacht hebt over onze dienstverlening en daarvoor is deze klachtenregeling van toepassing. In deze regeling leest u hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij met uw klacht zullen omgaan. Wij waarderen het als u ons laat weten wanneer u een klacht heeft. Wij nemen uw klacht zeer serieus en zoeken met u naar een passende oplossing van uw klacht.

### **Oplossen van een klacht in een gesprek**

Een klacht kan betrekking hebben op een medewerker, ons materiaal, onze dienstverlening of een aspect van onze organisatie. Er bestaat een goede kans dat uw klacht in een gesprek kan worden opgelost. Wij vragen u bij een klacht contact op te nemen om een afspraak te maken voor het voeren van een telefonisch of persoonlijk gesprek. Het telefoonnummer is: 0545-2966858 (Kantoor Beweeg Wijs B.V. )

Als uw klacht een medewerker van Beweeg Wijs betreft dan vragen wij de klacht eerste bij de betreffende persoon te melden en te proberen om met deze medewerker tot een oplossing te komen.

Als het niet lukt om tot een oplossing te komen met de betreffende medewerker, of er zijn redenen waarom u de klacht niet bij de medewerker zelf wil of kunt melden, dan kunt u contact opnemen met de heer Ron ten Broeke, directeur van Beweeg Wijs B.V. Is hij zelf bij de klacht betrokken dan kunt u een gesprek aanvragen met Mascha Warnshuis, coordinator v.d. beweeg- en speelbegeleiders voor onderwijs en kinderopvang bij Beweeg Wijs B.V.

### **Schriftelijke klacht**

Mocht uw probleem niet in het gevoerde gesprek zijn verholpen, of leent uw klacht zich niet voor een gesprek dan kunt u een schriftelijke klacht indienen. Hiervoor kunt u het bijgevoegde formulier invullen. U kunt dit formulier printen en via de post verzenden of via elektronische mail. Het ingevulde formulier richt u aan de heer Ron ten Broeke, directeur. Is hij zelf bij de klacht betrokken, dan richt u het formulier aan Mascha Warnshuis, coordinator v.d. beweeg- en speelbegeleiders voor onderwijs en kinderopvang

Het kan noodzakelijk zijn dat wij voor de behandeling van uw klacht advies moeten inwinnen van een onafhankelijke instantie. Van de eventuele inzet van een onafhankelijke instantie wordt u op de hoogte gebracht. Op het klachtenformulier wordt u daarom gevraagd om toestemming voor het beschikbaar stellen van kopieën van relevante stukken aan die instantie. De stukken en informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

### **Klachtenafhandeling**

Na ontvangst van uw klacht zenden wij u direct een ontvangstbevestiging. In alle gevallen zullen wij contact met u opnemen voor het vragen van nadere informatie of verdere toelichting van uw kant. Binnen drie weken geven wij u schriftelijk antwoord op uw klacht. Mocht de afhandeling van uw klacht om één of andere reden meer tijd in beslag nemen, dan brengen wij u daarvan op de hoogte. Tevens lichten wij u dan in over het verloop van de procedure.



## **Tenslotte**

Beweeg Wijs B.V. spant zich in om klachten te voorkomen en waar nodig te verhelpen. Bij het optreden van een klacht zullen wij ons uiterste best doen ons te verbeteren. Het is onze vaste overtuiging dat we zo de goede relatie en samenwerking met onze klanten dienen. Als we uiteindelijk na aangegeven stappen, toch niet tot overeenstemming komen, dan wordt er i.o.m. de klant gezocht naar een onafhankelijke derde partij bijvoorbeeld een mediator of een onafhankelijk advocaat.



## **Klachtenformulier Beweeg Wijs B.V.**

Een schriftelijke klacht over Beweeg Wijs kunt u kenbaar maken door het invullen en verzenden van dit formulier.

U kunt dit formulier verzenden naar:

Beweeg Wijs B.V. (vertrouwelijk)  
t.a.v. dhr. R. ten Broeke  
Borculoseweg 52, 7161 HB  
Neede

De procedure voor de afhandeling van uw klacht vindt u in onze klachtenprocedure (zie [www.beweegwijs.nl/klachtenregeling](http://www.beweegwijs.nl/klachtenregeling))

Naam (organisatie)  
Naam (persoonlijk)  
Adres  
Postcode/plaats  
Telefoonnummer  
E-mailadres

Wij vragen u de klacht te beschrijven aan de hand van de volgende punten:

-wat is het probleem, de aard en de omvang

-wat of wie betreft het

-wanneer speelde het/ hoelang speelt het al?

-heeft de klacht zich meerdere keren voorgedaan?

-nadere toelichting

-Heeft u een idee voor de oplossing van de klacht of een gewenste reactie van de zijde van Beweeg Wijs? Zo ja, wat is een gewenste oplossing of reactie?

-heeft u al een gesprek gevoerd over de klacht (persoonlijk of telefonisch, zo ja met wie? Wat is daar uitgekomen.

Ik stem in met de eventuele verstrekking van kopieën van relevante stukken of informatie aan een onafhankelijke instantie, indien de goede afhandeling van mijn klacht dat nodig maakt. Ik wordt van een eventuele inzet van een onafhankelijke instantie op de hoogte gebracht.

Datum:

Handtekening