

---

## **Klachtenreglement**

### Vertrouwen en verantwoordelijkheid

We werken vanuit de kernwaarde 'behandel je collega's, klanten, deelnemers en partners op de manier waarop je zelf wilt worden behandeld'. Als er onverhoopt afspraken niet worden nageleefd of de deelnemer het gevoel heeft niet correct te zijn behandeld mogen zij te allen tijde een klacht indienen.

De deelnemer krijgt dan een formulier met daarbij de volgende vragen

- Naam
- Telefoonnummer
- Aard van klacht

Een andere mogelijkheid is dat de deelnemer direct op de website een klacht indient. Op de plek van "stuur ons een berichtje" kan de deelnemer dan zijn of haar klacht achterlaten.

De klacht zal vertrouwelijk behandeld worden door het bestuur. De klacht zal altijd behandeld worden door een ander persoon dan degene wie de klacht betreft.

In eerste instantie zal binnen 5 werkdagen telefonisch contact worden gezocht met de klager om het probleem direct op te lossen.

Indien dit niet haalbaar is, zal de klacht vervolgens binnen 3 weken worden behandeld door de klachtencommissie van Stichting Workshop. In de klachtencommissie zit het bestuur van Stichting Workshop en twee onafhankelijke leden. De onafhankelijke leden zijn niet verbonden met Stichting Workshop. De klacht zal binnen 4 weken, maximaal 6 weken, worden behandeld en beantwoord per mail of in een persoonlijk gesprek. Dit zal in onderling overleg met de klager worden afgesproken.

Eens per jaar doen wij verslag van de binnengekomen klachten en over de afhandeling.

Er kan contact worden gelegd met Stichting Workshop via de volgende link:

<https://dewerkshop.nl/contact/>

