

## klachtenprocedure

Overal waar gewerkt wordt zijn wel eens misverstanden of worden fouten gemaakt. U bent welkom om dergelijke zaken in eerste instantie met uw trainer van work21 te bespreken. Komt u met de trainer niet tot een bevredigende oplossing of voelt u zich niet serieus genomen, dan kunt u de zaak ook bespreken met een onafhankelijke derde. Deze is aangesteld om ervoor te zorgen dat klachten altijd serieus genomen worden. Voor een nauwkeurige aanpak van uw klacht volgt u het volgende stappenplan.

1. Klachten kunnen schriftelijk (per brief of e-mail) of via de website met het contactformulier worden ingediend bij:  
work21  
T.a.v. mevrouw G. Vink  
Groenekanseweg 85  
3737 AC Groenekan
2. De ontvangst van de klacht wordt bevestigd aan de indiener.
3. De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van de directie van work21.
4. Binnen twee weken kunt u een reactie verwachten. Mocht een langere periode nodig zijn om de klacht nauwkeurig te onderzoeken, dan wordt u binnen twee weken hiervan op de hoogte gesteld. U krijgt dan ook te horen wanneer u uitsluitsel kunt verwachten. Wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht door work21, dan kunt u zich wenden tot:  
Lexicon; Taaladvies & Taaltraining  
T.a.v. mevrouw G. Duistermaat  
Hogelandseweg 89  
4132 CV Vianen  
Het oordeel van deze beroepsinstantie is voor beide partijen, zowel work21 als voor de indiener van de klacht bindend.
5. Eventuele consequentie worden door work21 zo snel mogelijk afgehandeld.
6. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard voor de duur van algemeen wettelijk vastgestelde bewaartermijnen.

## geheimhouding

Alle informatie die klanten aan work21 verstrekken wordt vertrouwelijk behandeld. Als een klant hier prijs op stelt, wordt er voor aanvang van een trainingstraject een geheimhoudingsverklaring getekend.