

Klachtenreglement KWADRANT2WORK BV

1. Definitie van een klacht
2. Indienen van een klacht
3. Behandeling van een klacht
4. Ontvangstbevestiging
5. Horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
6. Beantwoording van de klacht
7. Rapportage over de klachtenprocedure

1. Definitie van een klacht

In dit reglement wordt onder een klacht verstaan iedere uiting, schriftelijk of mondeling van ontevredenheid over het handelen of juist niet handelen van KWADRANT2WORK BV of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van KWADRANT2WORK BV werkzaamheden ten behoeve van klanten van KWADRANT2WORK BV hebben verricht.

2. Indienen van een klacht

- 2.1 Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die te maken heeft met de activiteiten van KWADRANT2WORK BV.
- 2.2 Anonieme klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen.
- 2.3 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. De indiener ontvangt binnen enkele dagen een gemotiveerd bericht daarover.
- 2.4 Klachten dienen te worden gericht tot KWADRANT2WORK BV, Postbus 323, 3770 AH Barneveld.
- 2.5 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

3. Behandeling van een klacht

De bevoegdheid tot behandeling van klachten ligt bij de directie van KWADRANT2WORK BV.

4. Ontvangstbevestiging

4.1 De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht door KWADRANT2WORK bericht van ontvangst van de klacht. In deze bevestiging is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

5. Horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft

- 5.1 De klager wordt op zijn verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn standpunt mondeling toe te lichten.
- 5.2 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft gevraagd hun zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- 5.3 Van de toelichting van zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden.

6. Beantwoording van de klacht

- 6.1 Bij de behandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn nagestreefd van vier weken.
- 6.2 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen die termijn ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien.
- 6.3 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- 6.4 De beslissing op de klacht bevat een weergave van de klacht, een weergave van de feiten zoals KWADRANT2WORK BV deze ziet, een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht en eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.
- 6.5 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.
- 6.6 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.
- 6.7 De klacht zal worden behandeld door een onafhankelijk persoon (HRM Specialist).
- 6.8 In geval de klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, wordt de klager er op gewezen dat hij zich kan wenden naar de opdrachtgever van KWADRANT2WORK BV of de Arbeidsdeskundige.

7. Rapportage over de klachtenprocedure

- 7.1 Iedere vier maanden of zoveel vaker als dit noodzakelijk wordt geacht, worden de klachten geanalyseerd op aantal, aard en oorzaak. Aan de hand van deze analyse worden maatregelen geformuleerd.
- 7.2 Een opdrachtgever van KWADRANT2WORK BV kan verzoeken periodiek een rapportage te ontvangen over de behandeling van klachten van haar cliënten. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.