

Klachtenreglement Intermediair HvR, november 2007

In het kader van een voortdurende kwaliteitsverbetering van **Intermediair HvR**, achten wij het wenselijk om een regeling te treffen voor de behandeling van externe klachten. Daarom besluit zij om de onderstaande regeling te hanteren.

Artikel 1. Definities

- Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door **Intermediair HvR** dan wel een door **Intermediair HvR** ingeschakelde derde.
- Directie: De directeur, Henriëtte van Rooij.

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere klant binnen een door **Intermediair HvR** uit te voeren traject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de directie van **Intermediair HvR**. **Intermediair HvR** heeft een formulier opgesteld voor de indiening van klachten. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar **Intermediair HvR**, t.a.v. de directie. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen, met inachtneming van artikel 4.
- 2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
- naam en adres van de melder;
 - de datum van de melding;
 - een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling van een klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
- het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van **Intermediair HvR**. Indien hiervan sprake is zal de directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;

- c) de klacht anoniem is.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1 De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie van **Intermediair HvR**.
- 4.2 Na ontvangst van de klacht zendt de directie binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de directie een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
- 4.3 De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hoorning wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 5 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 4.4 De directie :
 - a) handelt de klacht af binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht;
 - b) kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.
- 4.5 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, evenals van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Administratie

- 5.1 Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.
- 5.2 Er wordt eens per kwartaal verslag gedaan van:
 - a) het aantal klachten;
 - b) de aard van de klachten;
 - c) beoordeling van de ingediende klachten;
 - d) getroffen maatregelen om de klachten op te lossen. rDit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

Artikel 6. Verdere mogelijkheden

- 6.1 De klacht zal worden afgehandeld door een onafhankelijk persoon, de Hr. H. Lucas, registermediator NMI, Westerhoutstraat 31.2012 JP Haarlem, www.mens-arbeid.nl.

6.2 Verder bestaat er voor de klager nog de mogelijkheid zich te wenden tot de gemeentelijke of de nationale Ombudsman.