



Re-integratie
Outplacement
Opleidingen
Expert

Klachtenreglement Maas groep Re-integratie en Outplacement BV

Maas groep Re-integratie en Outplacement BV, hierna te noemen Maas groep Re-integratie en Outplacement, hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar klanten. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een klant niet tevreden is over de dienstverlening of dat er iets mis gaat.

Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Maas groep Re-integratie en Outplacement een klachtenreglement opgesteld. Dit klachtenreglement is van toepassing op alle medewerkers van Maas groep Re-integratie en Outplacement. Hieronder staat beschreven hoe de procedure van de regeling verloopt. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u natuurlijk contact met ons opnemen. Adressen en telefoonnummers vindt u op onze website www.maasgroep.nl

1. Algemeen

1.1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Klacht:** “iedere melding van een klant waaruit blijkt, dat niet aan diens verwachtingen wordt voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan duidelijk is, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie”;
- **Klant:** de kandidaat of opdrachtgever, die een klacht kenbaar maakt;
- **Opdrachtnemer:** de medewerker van Maas groep Re-integratie en Outplacement op wie de klacht betrekking heeft;
- **Kwaliteitsfunctionaris/klachtencoördinator:** medewerker die advies geeft en ondersteuning biedt aan management en medewerkers bij de ontwikkeling, implementatie, borging en toetsing van het kwaliteitsbeleid en de coördinatie/afhandeling van klachtenprocedures binnen de organisatie;
- **Klachtenfunctionaris:** de externe persoon, die door Maas groep Re-integratie en Outplacement is aangewezen om klachten af te handelen.

2. Vorm en inhoud

2.1. Algemeen

Een klant heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen aangaande de kwaliteit van de dienstverlening van Maas groep Re-integratie en Outplacement. Alle opdrachtgevers en kandidaten van Maas groep Re-integratie en Outplacement worden gewezen op onze klachtenregeling en kunnen op verzoek een kopie na ondertekening van de overeenkomst of na de start van een traject opvragen van ons klachtenreglement.

2.2. Vorm

Binnen Maas groep Re-integratie en Outplacement hanteren wij de volgende procedure:

- a. Klant bespreekt een klacht altijd eerst met de betrokken medewerker van Maas groep Re-integratie en Outplacement en probeert samen met de medewerker een oplossing te vinden.
- b. Als de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan klant zich middels het invullen van een klachtenformulier wenden tot de kwaliteitsfunctionaris/klachtencoördinator van Maas groep Re-integratie en Outplacement. Klant kan dit klachtenformulier per e-mail (info@maasgroep.nl) opvragen.
- c. Als de klacht dan nog niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan klant zich wenden tot de externe klachtenfunctionaris.

Zodra een klacht middels dit formulier is binnengekomen, wordt deze vastgelegd in een klachtendossier. Indien nodig wordt door middel van telefonisch overleg de klacht zo duidelijk mogelijk geformuleerd.

Als bemiddeling door de kwaliteitsfunctionaris/klachtencoördinator niet binnen *15 werkdagen* tot een gewenst resultaat leidt, kan klant de klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris is niet uitvoerend werkzaam voor Maas groep Re-integratie en Outplacement en is derhalve ook nooit betrokken bij de klacht zelf.

2.3. Voorwaarden met betrekking tot de inhoud

Een klacht bevat tenminste de volgende onderdelen:

- Naam, adres, telefoonnummer en email adres (indien van toepassing) van de klant;
- De datum van de melding;
- Tegen wie de klacht gericht is;
- Een omschrijving van de klacht; de gedragingen/uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;
- Een ondertekening door de klant.

3. Klachtbehandeling

3.1. Registratie

Een klant die een klacht heeft ingediend aangaande de dienstverlening van Maas groep Re-integratie en Outplacement krijgt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. De klacht wordt vervolgens geregistreerd in een klachtendossier.

3.2. Niet ontvankelijk

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- De klacht niet conform de in hoofdstukken 2.2 en 2.3 beschreven vorm wordt aangeleverd;
- Het een klacht betreft die reeds door een andere organisatie wordt behandeld;
- Het feit waarover geklaagd wordt, langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden;
- Als deze door klant wordt ingetrokken, dan wel;
- Als na bemiddeling en/of na overleg met de klant blijkt, dat bij klant geen behoefte aan verdere behandeling bestaat;
- De klacht eerder al aan de klachtenfunctionaris is voorgelegd;
- De klacht anoniem is.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klant zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken (15 werkdagen) na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd door de kwaliteitsfunctionaris/klachtencoördinator in kennis gesteld.

3.3. Bemiddeling / Mondelinge toelichting / Horen

De klachtenfunctionaris stelt de klant in de gelegenheid (indien gewenst) zijn klacht mondeling toe te lichten. De klant mag hierbij worden bijgestaan door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt, dat binnen 2 weken na de toelichting aan de klant wordt toegezonden.

3.4. Termijn

De kwaliteitsfunctionaris/klachtencoördinator handelt de klacht af binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht. Als blijkt, dat de genoemde termijn van 15 werkdagen niet haalbaar is, dan wordt de klant hierover tijdig, althans voor het verstrijken van deze periode, schriftelijk op de hoogte gebracht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen zal worden gereageerd.

3.5. Klachtenafhandeling

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven aan de klant staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zullen worden.

3.6. Beroep

Als een klant van mening is dat zijn of haar klacht na de onder hoofdstuk 3 beschreven klachtenbehandeling niet naar behoren is afgehandeld, kan klant zich wenden tot de (externe) klachtenfunctionaris. Klant dient dit kenbaar te maken aan de kwaliteitsfunctionaris/klachtencoördinator, waarna deze zal zorgen voor het inschakelen van de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris beoordeelt op basis van het klachtdossier en zo nodig na contact met betrokkenen of de klacht terecht of onterecht is. Is de klacht terecht, dan geeft de klachtenfunctionaris een advies over de manier waarop de klacht opgelost zou kunnen worden. Nadat de klachtenfunctionaris tot een uitspraak is gekomen, informeert hij/zij de kwaliteitsfunctionaris/klachtencoördinator. Vervolgens informeert de kwaliteitsfunctionaris/klachtencoördinator de klant over de uitspraak. De klachtenfunctionaris zal de klacht binnen een redelijke termijn behandelen.

4. Evaluatie

Minimaal één keer per jaar wordt door de kwaliteitsfunctionaris/klachtencoördinator verslag gedaan van klachten. Er wordt verslag gedaan van:

- Het aantal klachten;
- De aard van de klachten;
- De beoordeling van de ingediende klachten;
- De getroffen regeling om de klachten op te lossen.

Aldus gewijzigd, vastgesteld en goedgekeurd te Tilburg, 11 januari 2018