



Klachtenreglement

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend en wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld. De klacht wordt in behandeling genomen zodra deze schriftelijk is ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Een klacht kan schriftelijk worden verzonden aan: Reinders & van Soest Mobiliteit, t.a.v. Suzanne Klijn, Van der Hoevenstraat 18, 2671 EG te Naaldwijk.

De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht werkzaamheden ten behoeve van cliënten hebben verricht. Klachten over de coach worden bij de directeur ingediend.

2. Reinders & van Soest Mobiliteit beschikt over een klachtencommissie die bestaat uit twee leden: de manager van het bedrijf die tevens optreedt als voorzitter van de klachtencommissie (Suzanne Klijn) en een personeelslid die optreedt als secretaris van de klachtencommissie. Uitspraak van de commissie is bindend.
3. De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
4. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het gedragingen en uitlatingen betreffen die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
5. De schriftelijke klacht wordt door de secretaris voorgelegd aan de klachtencommissie. De commissie wijst een persoon uit haar midden aan, doorgaans de manager, die het onderzoek naar de klacht zal uitvoeren.
6. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld met de gronden voor niet behandeling.
7. De behandeling van de klacht geschiedt enkel door de manager, indien deze niet zelf bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Is dit wel het geval, wordt de klacht door de directeur behandeld.
8. Recht op hoor en wederhoor.
Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
9. De klacht dient binnen een periode van zes weken na ontvangst van de klacht te worden afgehandeld. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere corrigerende of preventieve maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
10. Klachtenmanagement:
Na afhandeling wordt de klacht geregistreerd op het klachtenformulier dat als bijlage is toegevoegd aan dit klachtenreglement. Aan de hand van de klachtenformulieren evalueert het management jaarlijks de klachten. Deze evaluatie is mede input voor de jaarlijkse verbetercyclus van het bedrijf.

11. Reinders & van Soest Mobiliteit volgt in haar klachtenprocedure en klachtenbeheer de richtlijnen conform *Blik op Werk Keurmerk* voor re-integratiebedrijven. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid beroep aan te tekenen bij de opdrachtgever.

Klachtenformulier
Reinders & van Soest Mobiliteit

Datum ontvangst:
Klacht doorgegeven aan (= klachtafhandelaar):
Datum:
Functie:
Telefoonnummer:
Datum verzending ontvangstbevestiging:

Gegevens klant

Naam:
Adres:
Postcode en woonplaats:
Telefoon:
E-mail:

Onderwerp klacht (omschrijving)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Reactie betrokken medewerker (omschrijving)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Afhandeling klacht

.....
.....
.....
.....
.....

Datum aanbod:

Reactie van de klager (omschrijving)

.....
.....
.....

Datum reactie:

Eventuele vervolgactie:

.....
.....
.....

Preventieve en/of corrigerende maatregelen:

.....
.....
.....

Categorie klacht:

- betrouwbaarheid
- deskundigheid
- invoelend vermogen
- klantvriendelijkheid
- snelheid
- toegankelijkheid
- zorgvuldigheid
- intimidatie
- discriminatie
- discretie
- overig nl.

Afgehandeld door:

Functie:

Datum:

Afsluitingsbrief verstuurd
naar indiener d.d.

Handtekening:

Opmerkingen:

.....
.....
.....