

Klachtenreglement Van der Velden Re-integratie

Definitie van het woord "klacht":

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of product.

Uitgangspunt van de klachtenregeling van Van der Velden Re-integratie is dat cliënten op een correcte manier worden bejegend. Klachten worden met zorgvuldigheid behandeld en volgens de hieronder afgesproken procedure.

1. De klacht moet bij voorkeur schriftelijk worden ingediend bij Van der Velden Re-integratie BV, Postbus 1191, 5602 BD Eindhoven. De klacht kan zowel betrekking hebben op personeel werkzaam voor Van der Velden Re-integratie BV als op de gedraging en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die werkzaamheden verrichten ten behoeve van Van der velden Re-integratie BV/
2. De klager ontvangt binnen 7 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging worden opgenomen: De datum van de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking hebben/plaatsgevonden en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien de gedragingen en/of uitlatingen langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
4. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
5. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, in eerste instantie door de adjunct-directeur Operationele zaken van Van der Velden Re-integratie BV. Indien de klacht op hem betrekking heeft , wordt de klacht in behandeling genomen door de directeur van Van der Velden Re-integratie BV.
6. Beide partijen (de klager en diegene op wie de klacht betrekking heeft) worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt er van de gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht heeft toegezonden.
7. De klacht wordt binnen 4 weken na indiening van de klacht behandeld.
8. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
9. Van der Velden Re-integratie BV draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.