



Klachten reglement

Frans Hoevenaars / Peggy Hoevenaars

Dit document is het klachten reglement van Anchore 2 B.V. Het is een onderdeel van het kwaliteitshandboek. Versie 3

Klachtenreglement

Inleiding

Vanuit het streven om voortduren kwaliteitsverbetering en bewaking toe te passen, heeft Anchore 2 B.V. een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. Bij aanvang van een traject wordt de cliënt op de hoogte gebracht van het privacy- en klachten reglement en de cliënt ondertekend dit.

Anchore 2 B.V. hanteert daarvoor de volgende regeling:

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) **Klacht:** een schriftelijke melding, waarin een natuurlijke- of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten en/of dienstverlening van/door (een medewerker van) Anchore 2 B.V. dan wel een door Anchore 2 B.V. ingeschakelde derde.
- b) **Directie:** Directie van Anchore 2 B.V.
- c) **Anchore 2 B.V.:** De rechtspersoon Anchore 2 B.V.
- d) **Melder:** Hij/zij die een klacht indient.

Artikel 2. Voorwaarden

- a) Iedere belanghebbende binnen een door Anchore 2 B.V. uit te voeren re-integratie of jobcoach traject heeft het recht om een klacht in te dienen en zich te vergewissen van het bestaan van een klachtenmanagement systeem.
- b) De klacht dienst schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij de directie van Anchore 2 B.V.
- c) Indien een klacht telefonisch / mondeling wordt ingediend bij Anchore 2 B.V., worden de gegevens van de melder opgenomen door de directie (of een plaatsvervanger bij afwezigheid), waarna deze diezelfde dag aan de melder een klachtenformulier toestuurt. Na retourontvangst wordt deze behandeld conform artikel 4.
- d) Een klacht dient door de melder te worden ondertekend en bevat tenminste:
 - a. Naam en adres van de melder
 - b. De datum van de melding
 - c. De datum van het voorval
 - d. Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.
- e) Indien een klacht niet naar tevredenheid van de melder behandeld wordt, dan kan de melder zich ten allen tijde melden bij de Arbeidsdeskundige van het UWV waaronder de melder valt.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a) De klacht reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b) Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

c) De klacht anoniem is.

3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of opdrachtgever zo spoedig (en indien) mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- a) De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van Anchore 2 B.V. met dien verstande dat alleen een onafhankelijk medewerker van Anchore 2 B.V. die niet bij de klacht betrokken is, de desbetreffende klacht in behandeling mag nemen.
- b) Onafhankelijke klachtencommissie: is er sprake van ontevredenheid over het handelen of nalaten van Anchore 2 B.V. , dan kan de klager een klacht indienden bij een onafhankelijk klachtencommissie. Hiervoor is een apart klachtenformulier 'onafhankelijke klachtencommissie' opgesteld.
- c) Na ontvangst van de klacht zendt de directie van Anchore 2 B.V. binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de directie van Anchore 2 B.V. een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
- d) 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 hooring

wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 10 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

- e) De directie van Anchore 2 B.V. handelt de klacht af binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht, en kan de behandeling van de klacht met ten hoogste tien werkdagen gemotiveerd verlengen.
- f) De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- g) Indien partijen onderling niet tot een oplossing kunnen komen is het de melder gerechtigd zich te wenden tot de organisatie die de kwaliteit periodiek toets bij Anchore 2 B.V.

Artikel 5. Administratie

De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Artikel 6. Slotbepalingen

- a) Dit reglement is op 1 februari 2015 in werking getreden.

- b) Dit reglement ligt voor eenieder ter inzage op het kantoor van Anchore 2 B.V. (ook via de website te downloaden)
- c) Iedere partij die voornemens is een overeenkomst te sluiten met Anchore 2 B.V. wordt in kennis gesteld van het bestaan van dit reglement. Er wordt hiervoor verwezen naar de website van Anchore 2 B.V. Het klachtenreglement wordt hierop gepubliceerd.

Contactgegevens:

E-mail: frans@anchore2.nl | of peggy@anchore2.nl

Mob: +316 37193471|

Mob: +316 48911053

Web: www.anchore2.nl



