



KLACHTENREGLEMENT

Algemene bepalingen

- A. Dit klachtenreglement voorziet de klager van richtlijnen , waarmee de klager zijn ontevredenheid bekend kan maken over een bejegening, doen of nalaten van Meijer Werkadvies of één van haar medewerkers, ingehuurde krachten of onderaannemers.
- B. Met klacht wordt bedoelt een door Meijer Werkadvies ontvangen schrijven, waarin de klager ontevredenheid uit over een omstandigheid, gebeurtenis of feit.
- C. De klager kan uitsluitend de klacht volgens de in dit klachtenreglement vermelde wijze inbrengen.
- D. De klager heeft altijd het recht iedere vorm van klacht bij Meijer Werkadvies in te brengen, waarna Meijer Werkadvies altijd verplicht is de hieronder vermelde procedure op te volgen om op deze wijze de klacht te beoordelen op rechtvaardigheid en juistheid, waarna oplossing of opvolging aan de klacht wordt gegeven.
- E. De afhandeling van de klacht gebeurt door een aan Meijer Werkadvies verbonden persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- F. Meijer Werkadvies registreert de ingediende klachten in een klachten managementsysteem. Hierin is opgenomen de datum waarop de klacht werd ingediend, de omschrijving van de klacht, de doorlooptijd van de procedure en de uitkomst van de klachtbehandeling. Alle gevoerde correspondentie omtrent de klacht wordt gedurende 2 jaar bewaard. De wijze waarop deze vertrouwelijke informatie bewaard en beschermd wordt staat omschreven in ons privacyreglement (in te zien op de website van Meijer Werkadvies).

Het indienen van uw klacht stap voor stap

1. In een brief schrijft u zo feitelijk mogelijk wat er gebeurd is, bijvoorbeeld wie er betrokken waren, wat er werd gezegd, wanneer het plaatsvond, wie er getuigen waren en waarom u het er niet mee eens bent. Indien mogelijk geeft u ook aan welke oplossing u wenst of wat u wenst dat er aan gedaan wordt. Op de brief vermeldt u de datum, uw naam, uw adres, uw telefoonnummer en eventueel uw E-mailadres.
2. U stuurt uw brief naar de directie van Meijer Werkadvies. Adresgegevens: Meijer Werkadvies, t.a.v. R. Meijer, Edeseweg 62, 6721 JZ Bennekom. ,

3. U dient uw klacht binnen 1 jaar na de gebeurtenis in te dienen. Indien de klacht ouder dan 1 jaar is, hoeft deze niet meer in behandeling te worden genomen, tenzij uw klacht een volgens de wet strafbaar feit betreft.

4. De klager ontvangt binnen twee weken van Meijer Werkadvies een schriftelijke ontvangstbevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging is minimaal opgenomen: de datum waarop de klacht werd ontvangen, de contactgegevens van de onafhankelijke persoon die uw klacht gaat afhandelen, de datum waarop u wordt gehoord en de datum waarop de aangeklaagde wordt gehoord. Indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt u dit binnen twee weken gemeld met opgaaf van redenen en informatie over de wijze waarop u uw klacht opnieuw kunt indienen, indien u vindt dat uw klacht ten onrechte niet in behandeling werd genomen.

5. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt uitgenodigd om individueel gehoord te worden.

In beide gevallen wordt van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgesteld. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft gezonden.

6. Nadat de klager en de aangeklaagde gehoord zijn, neemt de directie een besluit over de klacht. Zowel de klager als de aangeklaagde worden door Meijer Werkadvies schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek van de klacht, waarbij Meijer Werkadvies de uitspraak gegrond of ongegrond kan verklaren. Eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen door Meijer Werkadvies, worden eveneens gemeld, evenals een advies welke de klager kan opvolgen bij een ongegrond verklaarde klacht.

7. De klacht wordt binnen vier weken na de ontvangstdatum op deze wijze afgehandeld.