

Klachten reglement

Artikel 1. Definities

- 1.1 In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge(re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin de klant zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Daniels Groep.
- 1.2 In deze regeling wordt verstaan onder Daniels Groep:
Daniels Groep BV, gevestigd aan de Vredeslaan 19, 6141BM in Limbricht

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door Daniels Groep uit te voeren outplacement, re-integratietraject of loopbaanbegeleidingstraject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de directeur van Daniels Groep. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen.
- 2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. Naam en adres van de melder;
 - b. de datum van de melding;
 - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b. de klacht anoniem is.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directeur schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1 De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij een onafhankelijke medewerker die zelf niet bij de klacht betrokken is geweest.
- 4.2 Na ontvangst van de klacht zendt de directeur binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.
- 4.3 De directeur stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.
- 4.4 De klacht wordt schriftelijk binnen 6 weken 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.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Limbricht, d.d. 24-11-2008

M.G.P. Daniels
Directeur Daniels Groep