

Klachtenreglement – Geluk Re-integratie B.V.

De directie van Geluk Re-integratie B.V., statutair gevestigd te Vianen, overwegende dat het in het belang is van een zorgvuldige, transparante en professionele bedrijfsvoering om een duidelijke regeling vast te stellen voor het indienen, behandelen en afhandelen van klachten, stelt hierbij het volgende klachtenreglement vast.

§ 1. Definities

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

1. Geluk Re-integratie B.V.: de organisatie, statutair gevestigd te Vianen.
2. Directie: de directie van Geluk Re-integratie B.V.
3. Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een handeling, nalaten, dienstverlening of besluit van Geluk Re-integratie B.V. of medewerkers die onder haar verantwoordelijkheid werken.
4. Klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht.
5. Klager: de persoon of organisatie die een klacht indient, of diens gemachtigde.

§ 2. Klachtrecht

Artikel 2 – Recht op indienen van een klacht

1. Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen over het handelen of nalaten van Geluk Re-integratie B.V. of personen die onder haar verantwoordelijkheid werken.
2. De directie is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.
3. Klachten worden behandeld overeenkomstig dit reglement.

§ 3. Indienen van klachten

Artikel 3 – Wijze van indienen

1. Een schriftelijke klacht bevat minimaal:
 - Naam en adres van de klager;

- Datum;
- Omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- Eventuele relevante documenten.

2. Mondelinge klachten kunnen worden ingediend bij de betrokken medewerker, diens leidinggevende of een andere medewerker.

3. Mondelinge klachten worden waar mogelijk direct afgehandeld, maar de klager behoudt altijd het recht een schriftelijke klacht in te dienen.

4. Op verzoek van de klager wordt een mondelinge klacht op schrift gesteld en na ondertekening als klaagschrift behandeld.

5. Zodra een klacht naar tevredenheid is opgelost, vervalt verdere formele behandeling, met uitzondering van registratie.

§ 4. Procedure bij behandeling van klachten

Artikel 4 – Ontvangstbevestiging

De indiener van een schriftelijke klacht ontvangt binnen twee weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging.

Artikel 5 – Niet in behandeling nemen

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd.

Artikel 6 – Afhandelingstermijn

Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld. Bij verlenging wordt de klager tijdig schriftelijk geïnformeerd met opgave van de reden.

Artikel 7 – Onafhankelijke behandelaar

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijk persoon binnen Geluk Re-integratie B.V., die niet betrokken is bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 – Onderzoek en hoorprocedure

1. Klager en betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. Van het horen wordt een verslag opgesteld dat aan beide partijen wordt toegezonden.
3. Beide partijen hebben recht op inzage in alle relevante stukken.

Artikel 9 – Afhandeling en beslissing

1. De behandelaar onderzoekt de klacht zorgvuldig en beoordeelt de feiten.
2. De directie verstrekt de klager een schriftelijke en gemotiveerde beslissing.

§ 5. Wanneer partijen er niet uitkomen

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke externe partij. Beide partijen moeten instemmen met de gekozen derde.

§ 6. Registratie

Geluk Re-integratie B.V. registreert alle klachten en stelt jaarlijks een rapport op over aard, aantal en genomen maatregelen.

§ 7. Privacy en informatievoorziening

Voorafgaand aan elk traject wordt de cliënt geïnformeerd over het privacyreglement, de verwerking van persoonsgegevens en de rechten van betrokkenen.

§ 8. Beschikbaarheid van het klachtenreglement

Het klachtenreglement is beschikbaar op de website van Geluk Re-integratie B.V. en kan op verzoek worden toegezonden.