

Klachtenreglement

Jeroen Bosma Werkadvies

Klachtenreglement Jeroen Bosma Werkadvies

Inwerkingtreding: 02 juni 2008, actualisering september 2016

Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Jeroen Bosma Werkadvies: het advies en re-integratiebureau van Jeroen Bosma, gevestigd aan de Marssteden 64 7547TD Enschede, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Oost Nederland onder nummer 08168218
- b. klacht: iedere uiting van ongenoegen van een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker) van Jeroen Bosma Werkadvies
- c. medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Jeroen Bosma Werkadvies ongeacht of hij of zij in dienst is van Jeroen Bosma Werkadvies of ingehuurd
- d. ontvanger: Jeroen Bosma (zelf) of een medewerker die de klacht in ontvangst neemt
- e. klager: diegene die een klacht indient

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Jeroen Bosma Werkadvies zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een nader heeft gedragen een klacht in te dienen bij Jeroen Bosma werkadvies
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Jeroen Bosma Werkadvies, wordt aangemerkt als een gedraging van Jeroen Bosma Werkadvies

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Jeroen Bosma Werkadvies draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

HOOFDSTUK 2 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van Jeroen Bosma Werkadvies
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt direct door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt
3. De klacht bevat ten minste :
 - a. de naam en adres van de klager;
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
4. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling;
5. Jeroen Bosma Werkadvies kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

Artikel 5 Interventie

1. Zodra Jeroen Bosma Werkadvies naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht;
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Jeroen Bosma werkadvies ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. Jeroen Bosma Werkadvies bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn
 - b. de verdere procedure
 - c. de contactpersoon
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien
3. Jeroen Bosma Werkadvies zendt een klacht die niet voor haar is bestemd zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 7 **Onpartijdige klachtenbehandelaar**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Jeroen Bosma Werkadvies tenzij:
 - a. de directie zelf onderwerp is van de klacht
 - b. de directie de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
2. Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een geregistreerd arbeidsdeskundige zijnde een ondernemer en in het bezit van een klachtenreglement .

Artikel 8 **Niet verplicht in behandeling nemen**

1. Jeroen Bosma werkadvies is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
 - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9 **Toezendingsplicht beklaagde**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10 **Hoorplicht**

1. Jeroen Bosma Werkadvies stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. Jeroen Bosma Werkadvies handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn mogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel;
2. Jeroen Bosma Werkadvies kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft .

Artikel12 Afhandeling

1. Jeroen Bosma werkadvies stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Jeroen Bosma Werkadvies kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

HOOFDSTUK 3 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

Jeroen Bosma Werkadvies draagt zorg voor de registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 14 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.
2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 15 Citeertitel, inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Jeroen Bosma Werkadvies
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 2 juni 2008.

Jeroen Bosma Werkadvies

Hengelo, 2 juni 2008/09 september 2016

