



Klachtenreglement

Dienstverlener :

Himmelreich personeel -en organisatieadvies/mobiliteit

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Himmelreich personeel -en organisatieadvies/mobiliteit rechtsvorm eenmanszaak in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de eigenaar mevrouw M.J.H. Himmelreich dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.

Definities

1. Himmelreich : personeel -en organisatieadvies/mobiliteit gevestigd te Amersfoort en ingeschreven bij de kamer van koophandel Eemland onder nummer 31049597.
2. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker) Himmelreich.
3. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Himmelreich, ongeacht of hij of zij in dienst is van Himmelreich of ingehuurd.
4. Ontvanger: Diegene die de klacht binnen Himmelreich in ontvangst neemt.
5. Klager: diegene die de klacht indient.

Indienen van een klacht

De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk en ondertekend bij Himmelreich worden ingediend. Indien deze mondeling wordt ingediend wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt dat door de klager voor akkoord wordt getekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.

De klacht bevat tenminste:

- Naam en adres klager
Omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gediend
Dagtekening
- Himmelreich bevestigt schriftelijk binnen drie werkdagen de ontvangst van de klacht.
- Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - Afhandelingstermijn
 - De verdere procedure
 - De contactpersoon

Niet in behandeling nemen van een klacht

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

In behandeling nemen van een klacht

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

Himmelreich maakt indien nodig gebruik van de klachtencommissie van Stichting Banenplan te Amersfoort.

Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Van het horen wordt een verslag gemaakt en zowel aan klager als aan diegene op wie de klacht betrekking heeft toegezonden.

Afhandeling van een klacht

De klacht dient binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.

De klager wordt door Himmelreich schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Himmelreich kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Himmelreich draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2006

M.J.H.Himmelreich